

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE INGENIERIA EN CIENCIAS APLICADAS**  
**CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



**TEMA:**

**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA  
NORMA ISO 9001:2015 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniería Industrial.

**AUTOR (A):**

MARÍA FERNANDA GONZAGA DÍAZ

**DIRECTOR (A):**

MSC. KARLA PAOLA NEGRETE ESPARZA

Ibarra, 2023



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1004860779		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Gonzaga Díaz María Fernanda		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Gabriela Mistral y Mariano Acosta 231		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:mfgonzagadiazm@utn.edu.ec">mfgonzagadiazm@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062607295	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0981713144

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	“Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Unidad Educativa “Ibarra”
<b>AUTOR (ES):</b>	Gonzaga Díaz María Fernanda
<b>FECHA DE APROBACIÓN: DD/MM/AAAA</b>	15 de noviembre del 2023
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera Industrial
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Ing. Jenyffer Alexandra Yepéz, MSc. Ing. Karla Paola Negrete, MSc.

## 2. 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 15 días del mes de noviembre de 2023

**EL AUTOR:**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Fernanda", is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Gonzaga Díaz María Fernanda

C.I. 1004860779



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**  
**CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

Yo Ing. Karla Paola Negrete, MSc. Directora de Trabajo de Integración Curricular desarrollado por la señorita estudiante **María Fernanda Gonzaga Díaz** para la obtención del título de Ingeniera Industrial.

**CERTIFICA**

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA”**, ha sido elaborado en su totalidad por la señorita **María Fernanda Gonzaga Díaz**, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 14 de noviembre del 2023.



Ing. Karla Paola Negrete, MSc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO

## **DEDICATORIA**

*El presente de trabajo de grado va dedicado primeramente a Dios y a mis angelitos del cielo quienes me han guiado siempre para tomar decisiones correctas a lo largo de este camino.*

*A mi Mamá que es la persona que más admiro y amo, este triunfo mamá te prometo que será uno de los primeros que lograré y todos llevaran tu nombre, porque por ti soy la mujer de hoy en día.*

*A mi hermana a quien amo con todo mi corazón y es mi otra mitad gracias apoyarme, escucharme y confiar en mí.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco primeramente a Dios por haberme guiado y brindado los recursos necesarios para terminar esta etapa con éxito.*

*Agradezco a mi Mamá por siempre brindarme su apoyo, confiar en mí y sacarnos adelante a pesar de las dificultades que se han ido atravesando.*

*Agradezco a mi hermana por aconsejarme, escucharme y recordarme que yo puedo lograr todo lo que me proponga.*

*Agradezco a mis maestros de la universidad por la paciencia, la dedicación y toda la enseñanza impartida en las aulas día tras día.*

*Y por último agradezco a todas aquellas personas que pusieron un granito de arena en mí para que este primer sueño de muchos se haga realidad.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	7
ÍNDICE DE TABLAS.....	11
ÍNDICE DE FIGURAS .....	12
ÍNDICE DE ANEXOS .....	13
RESUMEN.....	14
ABSTRACT .....	15
CÁPITULO I.....	16
GENERALIDADES.....	16
1.1. Tema.....	16
1.2. Planteamiento del problema .....	16
1.3. Objetivos .....	19
1.3.1    Objetivo general .....	19
1.3.2    Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación.....	20
1.5. Alcance.....	21
1.6. Metodología .....	22
1.6.1    Tipo de investigación .....	22
1.6.2    Método de investigación .....	22
1.6.3    Técnicas de investigación.....	22
1.6.4    Instrumentos .....	23
CÁPITULO II.....	24
MARCO TEÓRICO .....	24
2.1    Planificación estratégica.....	24
2.2    Direccionamiento estratégico .....	25
2.2.1    Misión .....	25
2.2.2    Visión .....	26
2.2.3    Valores organizacionales.....	26
2.2.4    Objetivos .....	26

2.2.5	Estructura organizacional .....	27
2.2.6	Organigrama.....	27
2.3	Análisis ambiental.....	28
2.3.1	Análisis ambiental interno.....	28
2.3.2	Análisis ambiental externo .....	30
2.4	Análisis estratégico .....	31
2.4.1	Cadena de valor.....	31
2.4.2	Matriz PESTEL.....	33
2.4.3	Matriz FODA .....	33
2.4.4	Matriz 5W+H .....	34
2.5	Antecedentes de la calidad .....	34
2.5.1	Historia de la calidad.....	34
2.6	Enfoque o fundamentos de la calidad.....	39
2.7	Herramientas para la gestión de la calidad.....	40
2.8	Historia y evolución de las normas ISO 9001 .....	42
2.9	Norma ISO 9001:2015 .....	43
2.10	Gestión de la calidad educativa.....	45
2.11	Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma 9001:2015.....	46
2.11.1	Calidad .....	46
2.11.2	Sistema de Gestión de Calidad.....	47
2.11.3	Documentación SGC.....	48
2.11.4	Proceso .....	54
2.11.5	Subproceso .....	54
2.11.6	Mapa de procesos .....	56
2.11.7	Diagrama SIPOC.....	57
2.11.8	Caracterización de los procesos .....	57
2.11.9	Gestión de riesgos .....	58
2.12	Marco legal.....	58
2.12.1	Ley Orgánica de Educación Intercultural.....	58
CAPÍTULO III .....		59
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN.....		59
3.1	Descripción de la Unidad Educativa “Ibarra” .....	59
3.1.1	Reseña histórica.....	59



3.1.2	Datos generales de la Unidad Educativa “Ibarra” .....	60
3.1.3	Misión .....	62
3.1.4	Visión .....	62
3.1.5	Valores institucionales .....	62
3.2	Análisis interno de la institución .....	63
3.2.1	Factor organizacional .....	63
3.2.2	Factor de talento humano .....	67
3.2.3	Factor económico .....	69
3.2.4	Factor servicio .....	70
3.2.5	Factor infraestructura .....	71
3.2.6	Factor tecnológico .....	72
3.3	Análisis externo de la institución .....	73
3.3.1	Factor económico .....	73
3.3.2	Factor social .....	73
3.3.3	Factor tecnológico .....	75
3.3.4	Factor legal .....	75
3.4	Análisis estratégico de la institución .....	76
3.4.1	Matriz FODA .....	76
3.4.2	Matriz PESTEL .....	80
	<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EN GESTIÓN</b> .....	<b>82</b>
3.5	Check list inicial de auditoría basado en la norma ISO 9001:2015 .....	82
3.5.1	Resultados del check list inicial de auditoría basado en la norma ISO 9001:2015 ...	83
	<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>89</b>
	<b>DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> .....	<b>89</b>
4.1	Introducción .....	89
4.2	Cláusula 4: Contexto de la organización .....	89
4.2.1	Comprensión de la organización y de su contexto .....	90
4.2.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	90
4.2.3	Determinación del alcance del SGC .....	90
4.2.4	Sistema de Gestión de Calidad y los procesos .....	91
4.3	Cláusula 5: Liderazgo .....	102
4.3.1	Política de calidad .....	102
4.3.2	Objetivos de calidad .....	103

4.4	Cláusula 6: Planificación.....	104
4.4.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	104
4.4.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos .....	107
4.4.3	Planificación de los cambios .....	109
4.5	Cláusula 7: Apoyo.....	110
4.5.1	Recursos .....	110
4.5.2	Competencia.....	110
4.5.3	Toma de conciencia.....	110
4.5.4	Comunicación.....	111
4.5.5	Información documentada.....	111
4.6	Cláusula 8: Operación .....	111
4.6.1	Planificación y control operacional.....	112
4.7	Cláusula 9: Evaluación del desempeño .....	112
4.7.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	112
4.7.2	Auditoría interna .....	114
4.7.3	Revisión por la dirección.....	118
4.8	Cláusula 10 – Mejora .....	118
4.8.1	Mejora continua.....	119
	CONCLUSIONES .....	123
	RECOMENDACIONES .....	124
	BIBLIOGRAFÍA .....	125

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Datos generales de la institución .....	61
<b>Tabla 2</b>	Talento humano de la Unidad Educativa "Ibarra" .....	68
<b>Tabla 3</b>	Nómina del área administrativa.....	69
<b>Tabla 4</b>	Servicios de la Unidad Educativa "Ibarra" .....	71
<b>Tabla 5</b>	Laboratorios de la institución .....	72
<b>Tabla 6</b>	Campo laboral zona 1 de Ecuador.....	74
<b>Tabla 7</b>	Matriz FODA de la Unidad Educativa "Ibarra" .....	77
<b>Tabla 8</b>	Estrategias matriz FODA.....	79
<b>Tabla 9</b>	Análisis de la matriz PESTEL.....	80
<b>Tabla 10</b>	Resultado del diagnóstico check list de la norma ISO 9001:2015 .....	82
<b>Tabla 11</b>	Inventario de procesos .....	97
<b>Tabla 12</b>	Codificación de las fichas de caracterización.....	99
<b>Tabla 13</b>	Codificación del manual de procedimientos .....	101
<b>Tabla 14</b>	Probabilidad de riesgo .....	105
<b>Tabla 15</b>	Impacto del riesgo .....	105
<b>Tabla 16</b>	Clasificación de riesgos.....	106
<b>Tabla 17</b>	Objetivos de calidad .....	107
<b>Tabla 18</b>	Formato de planificación de cambios.....	109
<b>Tabla 19</b>	Codificación de indicadores .....	113
<b>Tabla 20</b>	Plan de mejora .....	120

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Actividades de la cadena de valor.....	32
<b>Figura 2.</b>	Evolución de la norma ISO 9000 .....	44
<b>Figura 3</b>	Jerarquía de documentos del SGC .....	49
<b>Figura 4</b>	Principios de los modelos de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 .....	52
<b>Figura 5</b>	Requisitos de la ISO 9001:2015.....	53
<b>Figura 6</b>	Tipos de procesos.....	54
<b>Figura 7</b>	El mapa genérico de macroprocesos.....	56
<b>Figura 8</b>	Organigrama estructural Unidad Educativa "Ibarra" .....	64
<b>Figura 9</b>	Análisis de la posición estratégica .....	80
<b>Figura 10</b>	Nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 .....	83
<b>Figura 11</b>	Contexto de la organización.....	84
<b>Figura 12</b>	Liderazgo .....	85
<b>Figura 13</b>	Planificación .....	85
<b>Figura 14</b>	Apoyo.....	86
<b>Figura 15</b>	Operación.....	87
<b>Figura 16</b>	Evaluación del desempeño.....	87
<b>Figura 17</b>	Mejora .....	88
<b>Figura 18</b>	Cadena de valor de la Unidad Educativa “Ibarra” .....	92
<b>Figura 19</b>	Diagrama SIPOC Unidad Educativa "Ibarra" .....	93
<b>Figura 20</b>	Propuesta del mapa de procesos.....	95
<b>Figura 21</b>	Programa de auditoria .....	115
<b>Figura 22</b>	Plan de auditoria.....	116
<b>Figura 23</b>	Auditoria final del Sistema de Gestión de Calidad .....	117
<b>Figura 24</b>	Formato de acta de revisión .....	118

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Infraestructura de la Unidad Educativa “Ibarra” .....	132
ANEXO 2 Check list norma ISO 9001:2015 .....	134
ANEXO 3 Plan de mejora .....	148
ANEXO 4 Matriz de partes interesadas .....	150
ANEXO 5 Lista maestra de documentos.....	151
ANEXO 6 Caracterización de los subprocesos .....	154
ANEXO 7 Matriz de riesgos .....	163
ANEXO 8 Perfil de puesto .....	167
ANEXO 9 Matriz de comunicación .....	172
ANEXO 10 Fichas de indicadores.....	174
ANEXO 11 Check list final norma ISO 9001:2015 .....	181
ANEXO 12 Manual de procedimientos .....	193

## RESUMEN

La presente investigación se concentra en la creación de un sistema de excelencia que cumpla con los estándares establecidos en la norma ISO 9001:2015, específicamente dirigido a la gestión administrativa de la Unidad Educativa "Ibarra" ubicada en la provincia de Imbabura.

En el segundo capítulo, se establece el fundamento teórico del trabajo, abordando temas fundamentales como la planificación estratégica, la calidad y las herramientas de gestión de calidad, el Sistema de Gestión de Calidad, los principios que respaldan la norma para la construcción del sistema y la documentación requerida para cumplir con los requisitos obligatorios.

El tercer capítulo se enfoca en un análisis de la situación, explorando tanto el entorno interno como externo en el que opera la institución educativa. A través del uso de herramientas de gestión estratégica, se identifican las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan a la institución. Después de este análisis, se realiza una evaluación inicial que muestra un cumplimiento global del 25,9% con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo que indica un nivel de cumplimiento bajo.

En el cuarto capítulo, se propone un Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para el área administrativa de la Unidad Educativa "Ibarra". Para asegurar la estructura adecuada del sistema de calidad, se sigue la secuencia de cláusulas de la norma ISO 9001:2015, desde el requisito 4 hasta el 10. Además, se elabora un plan de mejora para cada uno de los puntos de la norma, que servirá como guía en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

## **ABSTRACT**

The present research focuses on developing an excellence system in accordance with ISO 9001:2015 standards, specifically targeting the administrative domain of "Ibarra" Educational Unit located in the province of Imbabura.

In the second chapter, the theoretical foundation of the work is established, addressing essential topics such as strategic planning, quality and its management tools, the Quality Management System, the principles that underpin the standard for building the system, and the necessary documentation to meet mandatory requirements.

The third chapter concentrates on a situational analysis, exploring both the internal and external environment in which the educational institution operates. Through strategic management tools, strengths, weaknesses, opportunities, and threats affecting the institution are identified. Following this analysis, an initial evaluation is conducted, demonstrating an overall compliance level of 25.9% with the requirements of ISO 9001:2015, indicating a low level of compliance.

In the fourth chapter, a Design of the Quality Management System is proposed for the administrative area of the "Ibarra" Educational Unit. To ensure the proper structure of the quality system, the sequence of clauses from ISO 9001:2015, from requirement 4 to 10, is followed. Additionally, an improvement plan is developed for each of the standard points, which will serve as a guide in the implementation process of the Quality Management System.

# CÁPITULO I

## GENERALIDADES

### 1.1. Tema

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”.

### 1.2. Planteamiento del problema

En lo que concierne a la contextualización mundial, las principales organizaciones y empresas han buscado, de forma constante, la mejora continua de los procesos por medio de lecciones aprendidas e implementación de nuevos procedimientos operacionales y administrativos que les permita mantener un control permanente de los indicadores y métricas de rendimiento en términos de eficiencia, eficacia y productividad (Mayabi, 2018).

Como parte de dicho proceso, la percepción de la calidad ha evolucionado a través del tiempo; enfocándose, últimamente, hacia la satisfacción de los usuarios o clientes de cualquier servicio o producto y para ello, las empresas han pasado por un estudio profundo de las principales oportunidades de mejora en términos de evidencias y análisis para poder establecer, de forma apropiada, la gestión de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), a fin de poder demostrar las capacidades de liderazgo y compromiso al tomar en cuenta la efectividad de los SGC (Závadský et al., 2019).

En ese sentido, los SGC pueden ser empleados en cualquier tipo de sector industrial, agroindustrial, administrativo o educativo, siendo este último de relevante interés para



promover la gestión institucional acorde a los requerimientos de calidad hacia los estudiantes, especialmente incluyendo todas las tecnologías e infraestructuras que permite incluir la nueva etapa de virtualización para facilitar la automatización y manejo de procedimientos de forma más agradable tanto para docentes y estudiantes (Palvia et al., 2018).

En lo que respecta al nivel de educación en países del Caribe y Latinoamérica, se precisa ha venido atravesando por dificultosos momentos donde la gestión de calidad no ha sido acorde al contexto esperado a nivel global, por tanto, se ha buscado, de forma imperativa, la inclusión de nuevas políticas y estrategias innovadoras, participativas y dinámicas para lograr brindar una educación de calidad (Vera et al., 2021).

Asimismo, en países como Colombia, se ha podido dejar evidencia de la correlación significativa que existe en los procesos directivos y la calidad educativa, donde, en su mayoría, los resultados han apuntado hacia una amplia percepción de incluir la interrelación entre liderazgo, pedagogía y administración, así como comunicación en los SGC para garantizar el éxito de la implementación de dichos procedimientos en las instituciones educativas, tanto públicas como privadas (Espinosa et al., 2021).

Dentro del sistema educativo, se encuentra la Unidad Educativa “Ibarra”, ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura siendo una institución fiscal, que desarrolla educación en nivel Inicial, Educación Básica, Bachillerato General Unificado y Técnico; entregando a la sociedad bachilleres competentes para el campo laboral o alcanzar los estudios en distintas instituciones de nivel superior.

La institución como fuente de conocimiento, presenta inconsistencias en los procesos de gestión afectando la estructura organizativa e impactando negativamente el grado de satisfacción de los clientes.

De manera más específica, la problemática radica en la falta de estandarización y planificación de los procesos, en consecuencia, se realiza el mismo trabajo de manera diferente por distintas personas, el trabajo repetitivo ralentiza la productividad y, por lo tanto, desperdicia recursos financieros, tiempo y esfuerzo innecesarios.

La carencia de una guía directriz que oriente hacia el logro y la mejora continua de todas las acciones destinadas a asegurar un funcionamiento apropiado, como, por ejemplo, el "Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015", es claramente perceptible. Esta norma engloba la gestión de la calidad mediante un modelo que define los requisitos del Sistema de Calidad, sin abordar las actividades o procesos específicos de la organización. Además, reconoce la importancia esencial de la dirección de la empresa en el sistema de garantía de calidad, implica a todos los niveles de la organización en el compromiso asumido y considera la formación de un comité compuesto por profesionales responsables de ejecutar, revisar, establecer procedimientos, supervisar la calidad y llevar a cabo auditorías del sistema.

Asimismo, la norma ISO 9001:2015 posibilita la garantía de calidad a través de una configuración que engloba un manual de calidad (metas de calidad, roles y responsabilidades, políticas de calidad y estructura organizativa), procedimientos tanto de garantía de calidad como operativos, instrucciones operativas y registros de actividades, registros de logros alcanzados y directrices para inspecciones internas en curso, y procedimientos para la

asesoría externa que aporte los conocimientos y la experiencias necesarios, lo cual contribuye al incremento de la eficiencia organizacional, incrementa las oportunidades de los negocios con clientes potenciales y con clientes certificados bajo la norma ISO 9001:2015, garantiza mejor ambiente laboral a los empleados y permite que la organización supere las expectativas del cliente.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Elaborar un Sistema de Gestión de Calidad siguiendo las directrices establecidas por la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de mejorar los procesos de la Unidad Educativa "Ibarra" y asegurar la entrega de servicios de alta calidad.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente la investigación a través de bases bibliográficas con la finalidad de que sea un sustento para el desarrollo de todo el trabajo de estudio.
- Realizar el diagnóstico situacional de la institución a través de herramientas de gestión estratégica para conocer el microentorno y macroentorno en el que se desarrolla la institución.
- Formular el plan del Sistema de Gestión de Calidad siguiendo los preceptos de la norma ISO 9001:2015 mediante la creación de un manual de procedimientos dirigido al ámbito administrativo, con la intención de aumentar la eficacia de la institución.

#### **1.4. Justificación**

Desde óptica teórica, se genera la necesidad de profundizar los conocimientos a partir de la búsqueda sistemática de literatura de carácter cuantitativo y cualitativo sobre SGC en diversos contextos, de modo que se pueda recabar suficiente evidencia empírica y científica que permita construir las bases fundamentales, así como las políticas de calidad que deberán implementarse dentro del presente estudio, con el objeto único de generar nuevos conocimientos y aplicar las técnicas provenientes de la experiencia profesional para brindar soluciones sustentables a la Unidad Educativa "Ibarra".

En lo tocante a lo práctico, el sistema educativo desde hace algún tiempo atrás ha venido con falencias organizacionales y, como consecuencia, las Unidades Educativas mostrando la ausencia de un sistema de supervisión y gestión de calidad que les otorgue la capacidad de realizar mejoras de forma constante. Es por ello por lo que este proyecto de investigación aporta al sistema educativo en la medida en que la organización y la educación estén al servicio de la enseñanza garantizando los procesos educativos y los procesos organizativos.

En los últimos tiempos, las entidades educativas han reconocido la relevancia de rectificar la oferta formativa y potenciar la excelencia en la enseñanza, conforme lo prescribe el Artículo 10 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural. Por consiguiente, resulta fundamental contar con una estructura organizativa claramente definida, junto con una visión, misión y objetivos bien establecidos para asegurar el éxito de la Unidad Educativa "Ibarra" y garantizar la calidad en los procedimientos llevados a cabo en la institución.

Mediante la propuesta del sistema de gestión de calidad delineado en el estudio para la Unidad Educativa "Ibarra", se logrará la satisfacción de los requisitos estipulados en la norma ISO 9001:2015, así como los estándares de calidad establecidos por las partes involucradas. Esto adquiere relevancia al considerar la evaluación de la institución por organismos reguladores.

Con ello se resalta la importancia del desarrollo del trabajo de investigación, ya que considera gran contribución que permite analizar de forma integral a la organización y detectar oportunidades de mejora en la misma, lo cual podrá servir como estudio replicable en mayores escalas para promover la mejora continua y la necesidad de llevar a cabo la implementación de mejoras operativas y administrativas, a fin de mantenerse en un mercado profesional altamente competitivo.

### **1.5. Alcance**

El propósito de este estudio radica en desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con el fin de asegurar la gratificación tanto de los empleados como de los alumnos en la Unidad Educativa "Ibarra", situada en la ciudad homónima en la provincia de Imbabura. La investigación se centrará en el Departamento Administrativo, con la meta de mejorar los subprocesos internos asociados. El desenlace último de esta investigación será la recopilación minuciosa de la información relativa al Sistema de Gestión de Calidad.

## **1.6. Metodología**

### **1.6.1 Tipo de investigación**

#### **Investigación documental:**

En esta investigación, se utilizó el método de investigación documental con el propósito de reunir y elegir datos a través de la revisión de documentos tanto físicos como digitales pertenecientes a la institución. También se incluyó el análisis exhaustivo de la norma ISO 9001:2015 para la creación del Diseño de Gestión de Calidad.

#### **Investigación de campo:**

Se utilizó la metodología de investigación de campo para adquirir información directamente de la situación real en la Unidad Educativa "Ibarra". Esta metodología involucró la aplicación de técnicas de investigación como entrevistas, cuestionarios, observación y análisis de documentos.

### **1.6.2 Método de investigación**

#### **Método inductivo:**

Se aplicó el método inductivo debido a que es un procedimiento que va de un caso particular a lo general y la presente investigación se basa en los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad por medio del cual se pretende encontrar soluciones para la problemática planteada.

### **1.6.3 Técnicas de investigación**

**Observación:**

Permitió recolectar datos analizando la conducta, el ambiente interior para luego revelar patrones que aporten a la investigación, en esta técnica no intervino el investigador solo se realizó mediante la observación directa, registrando todos los datos importantes para el estudio.

**Entrevista:**

Es una manera de obtener información sobre un tema preciso mediante una conversación entre dos o más personas, se realizó en esta investigación entrevistas al área administrativa con el objetivo de tener información más auténtica y clara.

**Encuesta:**

La encuesta permitió recolectar información de un grupo o muestra de personas acerca del tema de investigación para su posterior análisis, estos datos se recopilaron a través de preguntas y respuestas estructuradas, en este caso con los requisitos de la norma.

**1.6.4 Instrumentos**

- Norma ISO 9001:2015
- Matriz FODA
- Matriz PESTEL
- Herramientas de calidad
- Check list basado en la norma ISO 9001:2015

## CÁPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Planificación estratégica

La planificación es el primer paso al realizar un proceso administrativo, en el cual se establecen pautas que permiten, por un lado, lograr los propósitos de la organización, mientras que, por otro, contribuye a anticipar eventos futuros con el propósito de desarrollar estrategias para abordar situaciones desfavorables si llegaran a presentarse. (Peñañiel et al., 2020).

La planificación estratégica es un instrumento que se aborda desde 1950 sin embargo en esa época no se la conocía como planificación estratégica si no como planificación corporativa o planificación general entre otros términos. En la actualidad la planificación estratégica es de vital importancia debido a que ayuda a las organizaciones a planificar los recursos y herramientas con el objetivo de definir de manera eficiente la misión de la empresa orientada a la actividad que realiza la organización a través de objetivos establecidos.

Por otra parte, la formulación de la planificación estratégica es rentable para generar posibilidades en donde se pueda desarrollar la organización y vista desde el punto externo genera posibles soluciones frente a escenarios que hoy afronta la empresa o afrontará.

Beneficios de la planificación estratégica en la organización:

- Permite aprovechar las oportunidades, analizando los posibles riesgos que se pueden generar.



- Aprovecha de manera eficiente los recursos de la organización.
- Las decisiones tomadas son analizadas, estudiadas y no se basan en pensamientos empírico.

## **2.2 Direccionamiento estratégico**

Para (Niebles, et al., 2022) el direccionamiento estratégico juega un papel importante en la organización, ya que permite generar estrategias para mejorar los procesos internos y el bien o servicio proporcionado a la comunidad. El cambio de mentalidad y creencias es vital, permite identificar factores que generan un mejor desarrollo para la organización como lo son el factor talento humano, infraestructura adecuada y contar con los recursos necesarios para los procesos.

Par alcanzar la calidad total en una organización es necesario que la administración se comprometa en el tema de dirección estratégica, debido a que desde la administración se generarán estrategias que permitan alcanzar la visión de empresa, cumplir la misión y que los procesos que se desarrollan para ofrecer el bien o servicio se encuentren correctamente gestionados. El primer paso para la gestión estratégica es obtener información del ambiente interno como las fortalezas debilidades y externo como las oportunidades y amenazas para tener claro el contexto de la organización.

### **2.2.1 Misión**

La misión es el motivo principal por el que una organización existe en ella se describe el tipo de actividad que realiza, a quien está dirigida y los principales objetivos, permitiendo

guiar y orientar a los trabajadores y a la dirección a un solo enfoque. A través de la misión organizacional puede proyectar una visión futura de la empresa.

### **2.2.2 Visión**

La visión empresarial es hacia donde se quiere dirigir la empresa en un futuro, esta puede estar estructurada por objetivos a corto, mediano o largo plazo y debe ser comunicada a toda la organización con la finalidad de que el talento humano conozca y las decisiones que se tomen sean orientadas al éxito de la empresa.

### **2.2.3 Valores organizacionales**

Los valores organizacionales son estructuras mentales que orientan a las empresas a tomar decisiones correctas cuando esta sea la opuesta, están conformados de la unión de valores estratégicos y valores tácticos, permitiendo crear un sistema de valores único para cada organización (Montero, 2019).

Los valores organizacionales son los principios que una empresa comparte entre sí y ayudan a guiar la conducta de las partes interesadas. Por otro lado, tener un conjunto de valores permite identificar los límites de conducta aceptable en la organización y que los trabajadores operen en conjunto para alcanzar los objetivos de la institución aumentando la productividad.

### **2.2.4 Objetivos**

Según (Bú, 2022) los objetivos organizacionales son enunciados permanentes que la empresa procura cumplir, estos objetivos deben ser claros y medibles, permitiendo identificar el progreso de la empresa y generar estrategias que aporten al crecimiento de esta.

La organización debe verificar que los objetivos planteados estén acordes con los recursos y capacidades que tiene la empresa garantizando que sean alcanzables en el tiempo establecido. Por otro lado, establecer objetivos claros orienta, motiva y evalúa el rendimiento de los empleados y una vez definidos deben ser comunicados a todos los miembros de la empresa.

### **2.2.5 Estructura organizacional**

Hoy en día la estructura organizacional es de vital importancia, el talento humano en las empresas juega un rol fundamental debido a que las personas desarrollan funciones que deben desempeñar con un máximo de rendimiento para alcanzar los objetivos organizacionales. Se debe tener en cuenta que una empresa no es solo la infraestructura el factor humano y los vínculos basados en sentimientos y emociones también forman parte de ella (Astudillo et al., 2021).

Mediante la estructura organizativa se configura la empresa y sus procesos, definiendo las tareas, obligaciones, canales de comunicación y niveles de autoridad en cada uno de los niveles, con el propósito de fomentar una cultura de colaboración en la empresa. Una correcta estructura organizacional debe ser clara y precisa, que permita a los trabajadores tener claro los roles y no exista problemas jerárquicos con los trabajadores y exista un ambiente saludable en la empresa.

### **2.2.6 Organigrama**

Según (González, 2019) un organigrama es una representación visual de la organización interna de la empresa que muestra de manera clara los niveles de jerarquía y las

relaciones de dependencia entre ellos. El organigrama permite que las personas de nuevo ingreso tengan una visualización clara de cómo opera la empresa.

Un organigrama correctamente estructurado permite a la alta dirección identificar los departamentos en los que se divide la empresa y el responsable de cada área. El organigrama permite a los trabajadores conocer la manera en la que opera la organización y como trabajar en conjunto para alcanzar los objetivos empresariales.

## **2.3 Análisis ambiental**

### **2.3.1 Análisis ambiental interno**

Los elementos internos de una empresa determinan la competitividad de esta, por lo que tener claro las capacidades y los recursos que posee para brindar su producto o servicio es fundamental. Realizar un análisis interno de la empresa permite identificar, evaluar las capacidades y limitaciones para luego desarrollar estrategias que creen oportunidades adicionales y mitiguen las amenazas (Jiménez et al., 2020).

El análisis ambiental interno de una empresa ayuda a identificar, evaluar los factores que pueden poner en riesgos a la organización afectado su desempeño. Este análisis interno permite generar tácticas y determinar diferentes opciones para alcanzar los objetivos planteados por la empresa. Por lo tanto, analizar el ambiente interno de una empresa es importante para conocer el estado en que se encuentra y generar habilidades de mejora garantizando el desempeño.

Según Párraga-Zambrano (2018) para realizar un estudio ambiental interno de la organización se deben analizar los siguientes factores:

- Propietarios: son las personas que tienen derecho sobre la empresa, existen diferentes tipos como accionistas controladores, accionistas minoritarios, personas naturales, personas jurídicas etc., su objetivo en común es mantener correctamente la organización en todos los aspectos financieros legales.
- Recursos de capital: para que la organización pueda desarrollar los procesos y estrategias correctamente el dinero es vital, ninguna empresa puede ejecutarse sin capital previo.
- Personal: el talento humano de la compañía se refiere a los trabajadores de la organización que brindan a conocimiento, habilidades, actitudes para el desarrollo correcto de la empresa. El talento humano correctamente orientado genera un ambiente interno saludable.
- Estructura organizacional: analizar cómo se encuentra estructurada la empresa permite identificar los niveles jerárquicos y vínculos de apoyo entre ellos y una operación eficaz.
- Comunicación: son las técnicas de comunicación que tiene la organización para generar un ambiente positivo y productivo.
- Cultura organizacional: son los principios, valores y comportamientos de los trabajadores que influyen en las decisiones y desarrollo de la organización. Por lo tanto, se refleja los vínculos entre sí y con las partes interesadas.

### 2.3.2 Análisis ambiental externo

El análisis ambiental externo en una organización es un estudio que se realiza para identificar y comprender el entorno que lo rodea, una correcta identificación permite conocer más de cerca la manera en que el ambiente externo puede afectar los procesos de la empresa y por ende posibilita crear estrategias a largo plazo para afrontar las amenazas o riesgos que puede existir en un futuro.

Para Párraga-Zambrano (2018) el entorno externo se divide en dos: entorno de tarea y entorno general. El entorno de tarea es el que puede llegar a afectar directamente a las actividades de la empresa, mientras que el entorno general afecta directamente a la empresa pero no influyen en las actividades. Los factores que se analizan en ambiente externo son:

- Factor económico: los aspectos económicos más relevantes que influyen en el desarrollo de una empresa es, la inflación, desempleo y las tasas de interés. En el momento en que la inflación sube en el país los costos para desarrollar el producto o servicio incrementa, cuando el desempleo aumenta las organizaciones se percatan más al momento de contar personas y en el caso de las tasas de interés, si la organización necesita préstamos de capital deberá pagar intereses altos.
- Factor tecnológico: son los avances tecnológicos con los que la organización transforma los bienes en productos o servicios. Dentro de estos factores se encuentran el software, hardware y herramientas etc.

- Factor socio-cultural: son las tendencias, costumbres, creencias, valores y normas sociales en las que la empresa se está desarrollando y pueden incidir en los consumidores.
- Factor político-legal: son las leyes, decretos, constituciones que se deben seguir para el funcionamiento de la organización, sobre todo la relación entre el Gobierno del país y la empresa.
- Factor internacional: es la capacidad de que una organización puede estar influenciada positivamente o negativamente por negocios de otros países.

## **2.4 Análisis estratégico**

Según (Jiménez et al., 2021) el análisis estratégico ayuda a determinar el entorno real en el que se desarrolla la empresa y realizar estrategias que garanticen la mejora continua. Realizar un análisis estratégico es importante en la empresa debido a que permite investigar los factores que influyen en la empresa tal como las fortalezas, debilidades o factores externos como las oportunidades, amenazas y a partir de ello afrontar los cambios del entorno.

Un correcto análisis estratégico permite tomar mejores decisiones, establecer objetivos realistas, desarrollar habilidades de liderazgo y generar ventaja competitiva frente a otras organizaciones. A continuación, se detallan las herramientas para realizar el diagnóstico estratégico.

### **2.4.1 Cadena de valor**

De acuerdo con (Barajas et al., 2020) la cadena de valor es una sucesión de actividades de una empresa que desarrolla un bien o servicio para el cliente final. El control

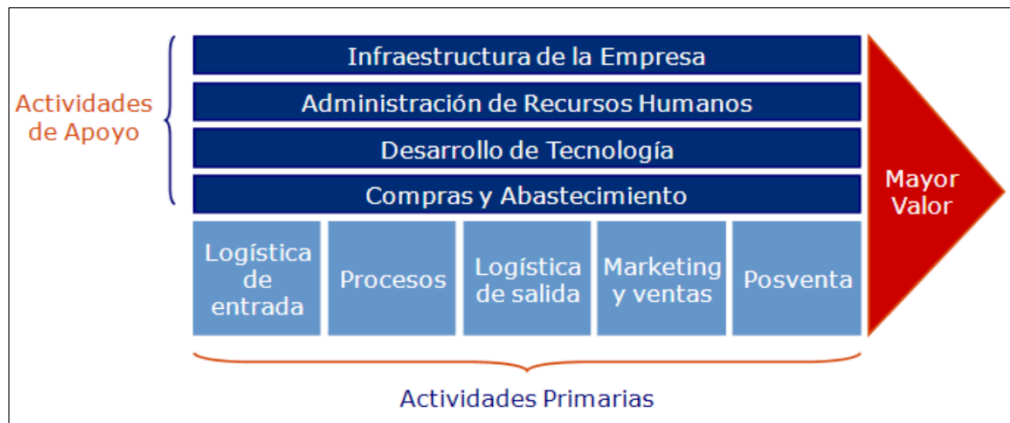
de los eslabones de la cadena de valor es vital para mantener la ventaja competitiva y la rentabilidad a corto y largo plazo. La cadena de valor se fracciona en dos clases; actividades primarias y actividades secundarias.

- ✓ Actividades primarias: logística de entrada, operaciones, logística de salida, marketing, ventas y servicio.
- ✓ Actividades secundarias: infraestructura, gestión de recursos humanos, desarrollo de tecnología y compras.

Por lo tanto, la cadena de valor hace más sencillo crear estrategias para mejorar la productividad y por ende la utilización de los recursos de una forma más eficiente. Por otro lado, la cadena de valor permite identificar qué proceso mejorar para brindar un mejor servicio o producto.

### Figura 1

*Actividades de la cadena de valor*



*Nota.* Tomado de (Salazar et al., 2019)



### **2.4.2 Matriz PESTEL**

Para Amador-Mercado (2022) el análisis PESTEL es un instrumento que permite a las empresas analizar los diferentes elementos que pueden afectar la organización. Consiste en poner en claro las oportunidades y amenazas se pueden presentar actualmente o en futuro. La matriz PESTEL es un acrónimo de los factores que se detallan a continuación:

- Factor político: incluyen las leyes, políticas y relación del Gobierno que pueda afectar a la empresa en su desarrollo a nivel local, regional e internacional.
- Factor económico: los elementos económicos que influyen a las empresas en todos los niveles como crisis económicas siendo una de las más relevantes el producto interno bruto.
- Factor social: son las creencias, religiones, cultura de las personas y la manera en que puede influir en el desarrollo de la empresa.
- Factor ecológico: el factor ambiental o ecológico son todos los temas relacionados con el medioambiente y su protección.
- Factor legal: son todas las leyes que la organización debe acatar para su funcionamiento, estas leyes pueden afectar de diferente manera a la empresa en operaciones, salarios, seguridad etc.

### **2.4.3 Matriz FODA**

Según Hernández (2020) la matriz FODA es un análisis a través de la cual se identifican los factores internos y externos en el que se desarrolla la organización y son

contemplados para generar estrategias que permitan incrementar el crecimiento de esta. Los elementos internos analizan las fortalezas y debilidades de la empresa y los externos miden las oportunidades y amenazas.

Por lo tanto, realizar el diagnóstico permite tomar decisiones orientadas a la mejora basada en investigaciones realizadas, permitiendo conocer mejor su entorno y gestionado de manera eficiente los recursos.

#### **2.4.4 Matriz 5W+H**

Es una herramienta estratégica que sirve para analizar a profundidad un problema a través de cinco preguntas claves conocidas como las 5W. Permite a las organizaciones tener información clara para tomar decisiones. Este análisis genera nuevos detalles y perspectivas para dar solución al problema. Para desarrollar este análisis las preguntas a contestar son las siguientes: ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Por qué? y ¿Cómo?

### **2.5 Antecedentes de la calidad**

#### **2.5.1 Historia de la calidad**

Desde el inicio de la civilización humana, la importancia de la calidad ha estado arraigada en todas las actividades realizadas por el ser humano. Esto se puede evidenciar al observar cómo, desde los primeros pasos de la evolución, las personas han tenido que perfeccionar la calidad de los productos que consumen a través de un proceso minucioso y continuo, permitiéndoles distinguir entre elementos seguros para su consumo y aquellos que representaban riesgos para su salud. A lo largo de este proceso evolutivo, el uso de herramientas y armas por parte del ser humano facilitó la obtención de alimentos esenciales para su sustento. Esto generó un fuerte interés en idear y confeccionar armas que permitieran

cazar presas más grandes con menor esfuerzo, lo que a su vez implicó la presencia constante de la preocupación por la calidad en cada etapa del diseño, manufactura y mejora de dichas armas. (Sánchez, 2019).

Este proceso se reiteraba en la satisfacción de todas las necesidades primarias, como la construcción de casas, la confección de ropa, entre otras. Se consolidan así las primeras civilizaciones reconocidas en las que hay evidencia documentada de la existencia de la calidad y de su trascendencia en las tareas desempeñadas (Oviedo, 2019).

Castellón (2019) da a conocer las siguientes fases de la evolución de la calidad:

#### **2.5.1.1 Etapa artesanal**

Dentro de este recorrido, se llega a la Edad Media, donde surgen movimientos de mercado fundados en el prestigio de la calidad de los productos, se extiende el hábito de dotarlos de marcas y, con esta costumbre, se produce el interés por conservar una buena fama (seda adamascada, porcelana china, etc.). Durante el siglo XIII surgen los grupos de (Bolaños & Baquerizo, 2018)oficio, puesto que conocían a la perfección su labor, su objeto y a los clientes. Además, este conocimiento en profundidad de los artesanos aseguraba que los productos fuesen de la máxima calidad, puesto que controlaban la calidad de los productos y sabían de antemano las exigencias y exigencias de los clientes.

En el siglo XVII, el avance del comercio internacional provocó una separación entre la ciudad y el territorio en términos de producción. Dicho proceso forzó gradualmente a los artesanos a emigrar a las ciudades y adaptarse a ellas. Es en esta época cuando surge la figura del comerciante, que adquiría la producción de los artesanos para su posterior

comercialización. Con esta medida, los artesanos pudieron volcarse exclusivamente en las tareas productivas. En esta etapa, que precedió a la revolución industrial y a su producción en masa, la calidad se fundamentaba en la destreza y la reputación del artesano.

### **2.5.1.2 Revolución industrial finales del siglo XIX**

Esta situación cambió al iniciarse la era industrial. El taller cedió el paso a la fábrica para la elaboración en masa, ya fuera de productos acabados o de piezas que se montarían en una fase posterior de la producción. Los artesanos se transformaron al igual que los talleres. Las personas más pudientes se convirtieron en emprendedores, y el resto en trabajadores de las nuevas fábricas. La era de la Revolución Industrial introdujo el sistema de fábricas para la fabricación en grandes cantidades y la especialización del trabajo. Como consecuencia de la gran exigencia y de la imperiosa necesidad de aumentar la calidad de los procedimientos requeridos por los nuevos sistemas de producción, se convirtió en una parte primordial del proceso de producción la labor de control, que era desempeñada por el operario. El objetivo de la inspección era, por lo tanto, detectar aquellos productos que no se ajustaban a los estándares esperados, para que no llegaran al cliente.

### **2.5.1.3 Administración científica. Segunda guerra mundial**

A finales del siglo XIX, había desaparecido por completo la estrecha comunicación entre los fabricantes y los clientes en Estados Unidos, puesto que los fabricantes dejaron de ser capaces de comunicarse individualmente con cada uno de los clientes y de cumplir las necesidades, a causa del aumento de la producción en masa, que se distinguía por la ausencia de flexibilidad de los productos. En pocas palabras, comenzó formalmente el camino de la estandarización de las condiciones y los modos de trabajo. En ese momento aparecieron las

teorías de la gestión científica, elaboradas por Frederick Winslow Taylor (1911). El principio básico de esta teoría consiste en que las tareas de programación y desarrollo del trabajo deben separarse por entero para incrementar la eficacia. Al principio, este nuevo sistema provocó un descenso considerable de la calidad del producto, puesto que el número de fallos humanos se incrementó considerablemente al desaparecer el control que antes realizaba cada operario. Para solucionar esto, se optó por establecer una actividad de supervisión en la fábrica, centrada en un trabajador que se encargara de detectar los productos buenos y malos.

#### **2.5.1.4 Segunda guerra mundial 1970**

Después del final de la Segunda Guerra Mundial, la calidad tomó caminos diferentes. De un lado, Occidente conservó un enfoque centrado en la inspección. En cambio, cabe resaltar el proceso desarrollado en Japón, que emprendió una lucha especial por la calidad con un planteamiento totalmente diferenciado del occidental. En los años 50, Japón comprendió que convenía fabricar productos adecuados desde el principio para no producir y vender productos deficientes. Deming llegó a Tokio y entabló los primeros contactos con ingenieros japoneses en 1947. El presidente de la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE) le invitó en 1950. Deming, el padre de la calidad japonesa, se hizo famoso dando a estos ingenieros un ciclo de conferencias dedicadas al control estadístico de la calidad y al modo administrativo de gestión de la calidad, donde explicaba el compromiso de la dirección en la obtención de la calidad. Deming implantó el ciclo PHVA en Japón.

#### **2.5.1.5 Década de los setenta-década de los noventa**

Tal y como puede apreciarse, el periodo transcurrido entre el final de la Segunda Guerra Mundial y finales de la década de 1970 aportó la mayor parte de las bases teóricas y

conceptuales de la calidad tal y como se conoce en la actualidad. Tras esta última década y como resultado de los nuevos sistemas económicos mundiales, emergió una tercera etapa en el avance de la calidad. El "proceso de calidad total" surgió en la escena mundial. Dicha fase se convirtió en la búsqueda de la calidad en todas las esferas de las organizaciones, sin importar su actividad económica, incluyendo las finanzas, las ventas, el personal, el mantenimiento, la administración, la producción y los servicios. Esto significó que todas las personas involucradas en la planeación, el diseño y la investigación de nuevos productos, así como los empleados de los departamentos de producción, contabilidad y recursos humanos, tendrían que participar sin excepción. Asimismo, los investigadores de mercado juegan un rol muy relevante, pues deben escuchar las opiniones de los consumidores e incorporarlas a la planificación del producto para cumplir las necesidades de los clientes a los que va dirigido el producto. La calidad se centra ahora en el sistema en su conjunto y no sólo en la línea de producción.

#### **2.5.1.6 Década de los noventa-actualidad**

A comienzos de la década de los noventa, la tercera etapa del concepto de calidad terminó con la aparición de nuevos elementos socioeconómicos, como la globalización, que modificaron por completo el concepto de sociedad. Esta cuarta etapa, dentro de la cual se encuentra la calidad actualmente, se conoce como "mejora continua de la calidad total". En efecto, la competencia es más dura, los mercados se mundializan y la industria occidental, sobre todo la estadounidense, comienza a desaparecer de su liderazgo en sectores en los que había gozado de una posición privilegiada durante décadas (automóviles, acero, semiconductores, ordenadores, etc.). El factor humano juega en esta nueva etapa un importante papel para poner en marcha un proceso continuo de recorte de costes,

desarrollando el trabajo en equipo y la habilidad para la resolución de inconvenientes. La compañía descubre que debe formar cerebros y producir los propios saberes, pero de forma sistémica.

## **2.6 Enfoque o fundamentos de la calidad**

Implica la vinculación de un grupo de variables fundamentales para el desarrollo de prácticas, principios y técnicas para la optimización de calidad, constituyendo tres dimensiones: principios (guían y respaldan la actividad organizada), prácticas (labores que contemplan para ejecutar los principios), y técnicas (implican hacer eficaces dichas prácticas) (Amaya et al., 2020):

- El enfoque como inspección: su intención es sencilla, se trata de prevenir el defecto de productos y que estos lleguen al usuario, determinan particularidades de calidad del producto que buscan constatarse de manera sistemática.
- El enfoque como control estadístico de la calidad: denominado CEC, centrado en la filosofía de producir productos a través del control estricto de mecanismos, incorporando la calidad en estos y constatando la adecuación de ciertas particularidades de calidad.
- El enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total: denominado CCT, está por encima del CEC, e implica asegurar la fiabilidad y la aptitud para el empleo del producto, indicando preceptos respecto a la manera de ejecutar labores de cada uno de los procesos organizacionales calculando la calidad funcional.
- Enfoque integrador como gestión de la calidad total: se trata del grupo de actuaciones guiadas a planear, ordenar y controlar el propósito de calidad de una entidad entorno

a la optimización continua de la calidad del producto, así como la ubicación competitiva, y perfeccionar la elaboración de valor para los grupos de interés.

## **2.7 Herramientas para la gestión de la calidad**

Las alternativas esenciales de la calidad son de doble utilidad para las entidades, puesto que no posibilitan únicamente la solución de dificultades, sino que, asimismo constituyen un componente motivador para los colaboradores que intervienen en este proceso al transformarlos en parte fundamental de la solución de problemas con las acciones de trabajo. Se trata de herramientas fáciles, de diseño y elaboración sencilla, y de donde se pueden conseguir conclusiones con gran velocidad sin internalizar demasiado (Sánchez, 2019).

A continuación, de acuerdo con Alcalde (2019) se mencionan cada una de ellas:

- Hoja de comprobación: del mismo modo conocidas como hojas de chequeo, hojas de control o *check list*, se trata de formatos esencialmente elaborados para la obtención de información. Tradicionalmente poseen formato de lista o tabla, y son empleados para facilitar y reducir el proceso de toma de información por medio de los colaboradores a los que se les asignó determinada labor (Sangüesa y otros, 2019).

Dichos datos son posteriormente valorados y estudiados por medio de otras alternativas, dado que, la intención es conseguir información de la conducta del proceso y determinar comportamientos o tendencias no esperadas.

- Diagrama de Ishikawa: por ser una de las estrategias de calidad efectivas y eficientes en la disminución de un inconveniente central, se transforma en un elemento primordial que posibilita el estudio de los componentes que involucran la calidad del



producto/servicio por medio de una analogía causa-efecto, lo que contribuye a evidenciar las razones de la pérdida y a organizar la interrelación de las razones en un caso que puede ser focalizado en distintas áreas (Burgasi et al., 2021).

- Diagrama de flujo: ello permitirá establecer la ruta más idónea que tomará el producto o el servicio a lo largo del proceso. Resulta más sencillo interpretar un trayecto y formular sugerencias de perfeccionamiento si se puede seguir su desarrollo mediante un diagrama de flujo. Cuando el flujo del procedimiento se plasma en soporte papel, es factible ver cuándo se generan despilfarros por el movimiento excesivo en la fábrica.

Los diagramas de flujo constituyen una manera de plasmar gráficamente los procesos de una organización y las acciones que la empresa lleva a cabo para obtener un resultado, un producto o un servicio concreto para un cliente. Al ser una herramienta de calidad, el organigrama facilita la percepción de lo que se hace y de cómo se hace, lo que fomenta la comprensión del entorno.

- Histogramas: es especialmente eficaz cuando se tiene una gran masa de datos que hay que clasificar, analizar o decidir. También es una forma eficaz de transmitir información sobre un proceso a otras personas de forma precisa y comprensible. También se usa el histograma para confrontar los valores de un proceso con indicaciones establecidas con antelación. En este caso, el histograma sirve para saber hasta qué punto el proceso está arrojando buenos resultados. Además, en qué proporción hay diferencias con los límites fijados en las especificaciones. De este modo, el examen de la distribución de los datos puede constituir un magnífico punto de partida para establecer una hipótesis acerca del bajo rendimiento.

- Diagrama de dispersión: se suele emplear para demostrar el modo en que se vinculan dos variables. Consiste en estudiar las conexiones entre dos elementos de calidad, las causas o los problemas, o un problema de calidad y su eventual causa. La finalidad es examinar estas variables para comprobar si están vinculadas o son compatibles entre sí.
- Diagrama de Pareto: es un diagrama donde varios datos se disponen en orden regresivo, de izquierda a derecha, mediante barras simples, después de haber reunido los datos para jerarquizar las marcas. Se puede utilizar para ordenar las oportunidades.
- Tablas de datos: trata de formatos tabulados, que posibilita recoger información de manera sistemática y metódica, de tal manera que sea sencillo de observar y revisar tendencias en la conducta.

## **2.8 Historia y evolución de las normas ISO 9001**

- **1987: Nace la norma ISO 9001**

La norma ISO 9001 pertenece a la serie de normas ISO 9000, que establecen las bases y los estándares para el control de calidad. A pesar de que la norma inicialmente tenía un objetivo bastante estrecho, estableció las bases de la norma que actualmente se conoce (Vásquez, 2019).

- **1994: Revisión inicial de la norma ISO 9001**

Aunque los cambios en la estructura de la norma no sean significativos, constituye la primera revisión de la ISO 9001, cuya norma ya se percibe como la más reconocida, con más de 46.000 organizaciones acreditadas en todo el mundo (Ramírez, 2019).

- **2000: Los principios de la gestión de calidad y la mejora continua**

En la actualidad, la norma ISO 9001 aparece vinculada a la gestión de la calidad. Asimismo, presenta los ocho aspectos esenciales de la gestión de la calidad, la mejora continua y una compatibilidad mayor con las demás normas de sistemas de gestión, como la ISO 14001 (Sánchez, 2019).

- **2008: Actualización ISO 9001:2008**

Después de la revisión de la norma en 2008, se perfeccionó y simplificó su puesta en práctica. En su cuarta versión, la norma se desarrolla con un planteamiento centrado en el proceso (Pachón, 2022).

- **2015: La satisfacción del cliente ISO 9001:2015**

Su última versión presenta modificaciones estructurales significativas que incorporan un planteamiento centrado en los riesgos y las posibilidades de la sociedad, además de su realidad y las metas. La finalidad primordial de esta modificación es aumentar el agrado de los clientes y adecuar los procedimientos a las exigencias (Vásquez, 2019).

## **2.9 Norma ISO 9001:2015**

La ISO (Organización Internacional de Normalización) conforma una entidad con miembros de 155 países. Se trata de definir el modo en que una compañía debe garantizar la calidad de los bienes o servicios, sin importar su dimensión o localización. La norma ISO 9000 constituye uno de los enfoques fundamentales empleados por las compañías en la actualidad para asegurar la calidad. Las normas ISO 9000 indican que una empresa debe contar con un sistema de calidad dotado de procedimientos, políticas y capacitación para proporcionar una calidad que responda sistemáticamente a los requisitos del cliente (Carriel et al., 2018). (Carriel y otros, 2018)

Actualmente, la ISO 9001 es posiblemente la norma más conocida y adoptada en el mundo, que ha convencido esencialmente a los ámbitos de la industria y la fabricación, y las evoluciones a lo largo de los años se han extendido a los ámbitos de la tecnología y los servicios. No obstante, a causa de los grandes avances y modificaciones que se han registrado tanto en el mundo comercial como en el tecnológico, esto ha provocado un estudio de la norma ISO 9001 (Mas et al., 2019).

**Figura 2.**

*Evolución de la norma ISO 9000*

Evolución	1987	En este año se publica por primera vez la serie de normas ISO 9000, la cual proporcionó una base y un modelo para el aseguramiento y control de la calidad basado en el cumplimiento de los requisitos del producto.
	1994	Es publicada la primera revisión de la norma, sin cambios significativos en sus variantes ni requisitos.
	2000	La actualización de la norma denominada ISO 9001:2000, trajo consigo una serie de cambios significativos, fruto de encuestas a nivel mundial de los usuarios y clientes de las normas ISO 9000. El modelo de la norma pasó de un enfoque en los requisitos del producto a un enfoque en los procesos para fabricarlos. Se introdujeron los 8 principios de la gestión de la calidad, la mejora continua y se incrementó la compatibilidad con otras normas de sistemas de gestión como las ISO 14001 y las OHSAS
	2008	Es publicada la actualización de la norma ISO 9001:2000, ahora conocida como ISO 9001:2008. Se mantiene la misma estructura de la anterior, solo se clarificó los requisitos para hacer más amigable su implementación.
	2015	Fue publicada en septiembre del 2015. Presenta cambios de forma y de fondo. La estructura de la norma ahora se comprende en 10 capítulos. Solo reducen a 7 los principios de la gestión de la calidad.

*Nota.* Tomado de Báez (2018).

## **2.10 Gestión de la calidad educativa**

Dicha gestión busca conocer a los estudiantes, las particularidades y requerimientos personales, espirituales e intelectuales. Se trata de la identificación de su nombre, comenzar las clases indagando sobre su interés en determinado tema o material y buscar la manera de que piensen de forma independiente, autónoma y creativa, puesto a que los motiva a pensar y busca que se interesen por la materia o los profesores (Huayllani, 2018).

Actualmente, el papel del profesor no es únicamente la transferencia de conocimiento, sino buscar la evolución de los alumnos de aspectos de creatividad y espontaneidad, a fin de vincular el tema de la materia con los requerimientos de los alumnos (Quintana, 2018).

Ahora bien, gestionar una institución y producir procesos cualificados en la entidad educativa (docentes mentores, directivos, padres de familia, representantes y sociedad), implica tener competencias más especializadas en los encargados de las instituciones. Dichas demandas contemplan experiencias de procesos cognitivos de mayor complejidad, desde la consideración de elementos como el liderazgo, interrelaciones, aspectos pedagógicos, conocimiento, componentes económicos, legales y tecnológicos (Colina et al., 2018).

La gestión de calidad se basa en el grupo de operaciones guiadas hacia el cumplimiento de determinados propósitos que se desenvuelven en distintas áreas de actividad de la institución y en donde la evaluación y el diseño juegan un papel muy importante.

## **2.11 Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma 9001:2015**

### **2.11.1 Calidad**

Se hace referencia a la singularidad de calidad que un bien o servicio posee al satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores. En otras palabras, al adquirir un producto o servicio, los clientes son conscientes de las diversas características ofrecidas y pueden determinar si cumple con sus requisitos. Esto es cómo una organización supervisa la fabricación de productos o la prestación de servicios. Por consiguiente, las organizaciones se esfuerzan por mejorar sus operaciones para brindar un mejor servicio y destacarse entre la competencia. La calidad constituye la base de la lealtad del cliente, no obstante, cuando se trata de ofrecer servicios, definir la calidad resulta complicado ya que el término puede variar conforme a las necesidades y expectativas de cada cliente (Bolaños y Baquerizo, 2018).

La calidad generalmente significa alcanzar niveles más altos, en lugar de establecerse en niveles más bajos de lo esperado, para estar a la altura de las expectativas. También se puede definir como una cualidad innata, una propiedad absoluta y universalmente reconocida, pero la calidad en última instancia significa hacer las cosas bien primero (Edison, 2020).

A medida que se intensifica la competencia, la cantidad de productos que ofrecemos aumenta y se diversifica, y se requiere un valor agregado. La competencia es feroz en términos de calidad y precio, así que asegúrate de sobresalir. Si los clientes no están satisfechos con el producto, es probable que hablen mal de usted y hablen con otros clientes sobre las malas experiencias (Patana, 2021).

### **2.11.2 Sistema de Gestión de Calidad**

Un Sistema de Gestión de la Calidad refuerza las políticas institucionales al perfeccionar el desempeño de la entidad a partir de procedimientos que interaccionan con efectividad y eficiencia. Por ello, el Sistema de Gestión de la Calidad puede incrementar la conformidad de los clientes al satisfacer las exigencias (Isazaz, 2018).

En todo momento, la compañía ha de realizar la fabricación y el servicio en el marco de unas circunstancias controladas. Las actividades controladas comprenden, en su caso, el hecho de que haya información estructurada que determine las particularidades de todos los productos que se van a manufacturar, de los servicios que se prestarán y de las tareas que se ejecutarán.

Los objetivos obtenidos en la empresa pudiesen ser los siguientes (Cepeda y Cifuentes, 2019):

- La utilización de métodos de supervisión, disponibilidad y evaluación en el momento adecuado.
- Implementación de pasos de medición y control correspondientes para corregir el desempeño de los estándares de inspección de los procesos y los parámetros de admisión para los servicios y productos proporcionados.
- La gestión oportuna de la funcionalidad de los procesos.
- Se asignan individuos competentes, incorporando la calificación necesaria.
- Se requiere la ratificación y revisión habitual de la capacidad para obtener resultados planeados en cada uno de los procesos de fabricación en los que se ofrecen servicios,

siempre y cuando las salidas no puedan ser chequeadas llevando a cabo actividades de medición y control.

- La aplicación de actividades para prevenir las equivocaciones posibles de colaboradores.

Se trata de que la sociedad pueda ejercer todas las funciones reguladas para la fabricación y el servicio, incluyendo las tareas de producción. La norma ISO 9001:2015 precisa las señales que deben respetarse en la provisión del servicio de limpieza y desinfección. En caso necesario, la compañía empleará los recursos adecuados para determinar todos los productos, con el objetivo de asegurarse de la compatibilidad de todos los bienes y servicios que ofrezca (Sotelo, 2018).

Dentro de una organización debe existir liderazgo, con un correcto líder al mando de la empresa ésta siempre se produce y obtiene rendimiento para su propio beneficio, en ninguna empresa debe ausentarse algo tan básico como el trabajo en equipo. Aunque la calidad se haya producido como una estrategia para afrontar y solucionar problemas y dificultades en los procesos de producción o para disminuir el nivel de costes de producción de los bienes y servicios, y más tarde se consideró una manera lógica y factible de abrir mercados, en la actualidad la calidad se ha transformado en una práctica de mejora continua, procurando siempre incrementar el nivel de perfección (Cañas, 2018).

### **2.11.3 Documentación SGC**

Los documentos en una organización son todos los conocimientos, por los tanto ahí se plasma lo que se tiene que hacer cuando se tienen que tomar decisiones estratégicas,



plasmar la experiencia adquirida en documentos a través de procesos, procedimientos o actividades es una manera de preservar adecuadamente el saber y esto permite a la organización aumentar la eficiencia en los procesos (Hernández et al., 2019).

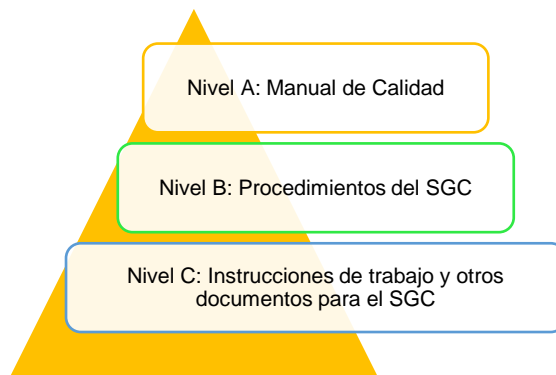
La documentación es un soporte para el Sistema de Gestión de Calidad, por medio de ellos se documenta las operaciones de la empresa y los requisitos necesarios para proporcionar un mejor producto o servicio. Este conjunto de documentos proporciona información vital para el crecimiento y desarrollo organizacional.

### 2.11.3.1 Documentos del SGC

Son documentos que se basan en el Sistema de Gestión de Calidad y están relacionados con la gestión de la calidad de los bienes o servicios de la organización, la importancia radica en la garantía que brinda a los procesos en relación de calidad y trazabilidad. Los documentos del SGC implican procedimientos, registros, instrucciones técnicas, manual de calidad, política y se pueden jerarquizar de la siguiente manera:

#### Figura 3

*Jerarquía de documentos del SGC*



*Nota.* Tomado de (Acosta et al., 2018).

- **Manual de calidad:** es un grupo de documentos de la empresa en los que se detalla el alcance, los objetivos, procedimientos, formatos y responsables que permita cumplir con los requisitos para el desarrollo del servicio o producto.
- **Procedimientos del SGC:** la estructura de los procedimientos del SGC debe de la organización estos pueden ser descritos a través de textos o ilustrativos es decir con diagramas, de cualquier forma, debe incluir identificación del procedimiento, descripción, alcance, responsables, actividades y control de este.
- **Instrucciones:** se documenta todas las actividades para realizar un proceso o procedimientos detalladamente con las herramientas a utilizar y los métodos.

#### **2.11.3.2 Política de calidad**

Según Cortés (2017) la política de calidad consiste en un conjunto de documentos creados y validados por la alta dirección de la sociedad, en los cuales se especifica el servicio o producto proporcionado por la organización, así como sus compromisos en relación con la calidad.

Al configurar una política de calidad en la empresa, es esencial examinar las demandas y perspectivas de los clientes, las regulaciones legales y el enfoque constante en la mejora. Una vez que se ha establecido la política de calidad, es necesario comunicarla a toda la organización y a las partes involucradas.

### **2.11.3.3 Indicadores de calidad**

Un indicador de calidad es una variable cuantificable que sirve para medir y evaluar un proceso. Cada proceso de la organización debe tener por lo menos un indicador de calidad que le permita verificar el desempeño en el mismo. Los indicadores se basan en dos documentos: listado de indicadores y ficha de indicadores (Cortés, 2017).

Para evaluar los procesos se debe definir los estándares de calidad y en base a ellos realizar su comparación, al medir los procesos la organización tiene una idea más clara del tipo de producto o servicio que se ofrece y se pueden abordar problemas y generar soluciones y estrategias a partir de ello.

### **2.11.3.4 Objetivos de calidad**

Los objetivos de calidad representan lo que la empresa se propone lograr, y estos logros se materializan mediante los indicadores de calidad y la documentación asociada a dichos objetivos de calidad, según Cortés (2017) son: listado de objetivos en el cual se detalla cada objetivo con los datos anteriores y la ficha de objetivo en donde se puntualiza el objetivo que se debe ser alcanzado, responsables y los métodos para el cumplimiento.

Definir metas de calidad habilita a las organizaciones para adherirse a la política de calidad establecida y guiar, al mismo tiempo, la ejecución de los procesos conforme a los niveles de excelencia en los productos o servicios proporcionados.

### 2.11.3.5 Principios de Calidad

Los principios de calidad es un grupo de directrices que la organización se enfoca en cumplir para alcanzar la calidad en los productos y servicios. Su importancia radica en que permite satisfacer al cliente con un alto nivel, estos principios deben regirse en toda la empresa y se obtendrá mayor rentabilidad.

**Figura 4**

*Principios de los modelos de calidad basado en la norma ISO 9001:2015*

Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• La razón de ser de una empresa es el cliente, por lo tanto se debe abarcar las necesidades, expectativas y medir la satisfacción.</li></ul>
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer la orientación y guía de la organización es vital, tener un buen ambiente interno donde las personas puedan relacionarse y cumplir con los objetivos.</li></ul>
Compromiso con las personas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear un ambiente saludable de trabajo que permita a las personas dirigir los esfuerzos en una sola dirección para el crecimiento empresarial.</li></ul>
Enfoque a procesos	<ul style="list-style-type: none"><li>• La mejora de los procesos a través de análisis e identificación de los recursos, secuencias que garanticen un funcionamiento eficaz.</li></ul>
La Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buscar realizar mejora en todo el funcionamiento de la organización, para mejorar su desempeño.</li></ul>
Toma de decisiones basada en los hechos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las decisiones tomadas son basadas en estudios, análisis o investigaciones.</li></ul>
Relaciones mutuamente benéficas con los proveedores y otras partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar y mantener relaciones saludables con las partes interesadas de la organización.</li></ul>

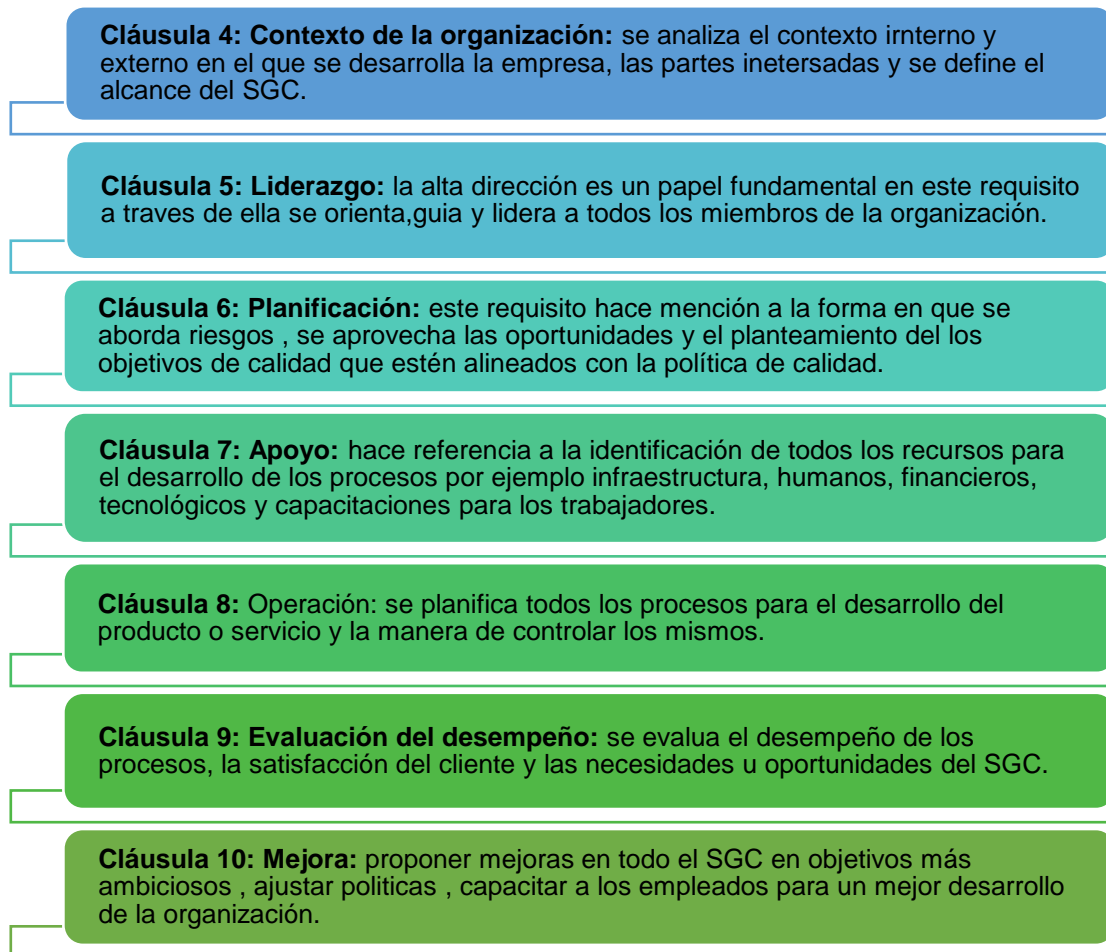
*Nota.* Tomado de (Cortés, 2017)

### 2.11.3.6 Requisitos ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 está compuesta por 10 capítulos, los 3 primeros capítulos hacen relación a los objetivos, alcance, referencias normativas y del capítulo 4 al 10 son las cláusulas importantes, obligatorios y claves denominados requisitos auditables, los cuales son detallados a continuación:

#### Figura 5

##### *Requisitos de la ISO 9001:2015*



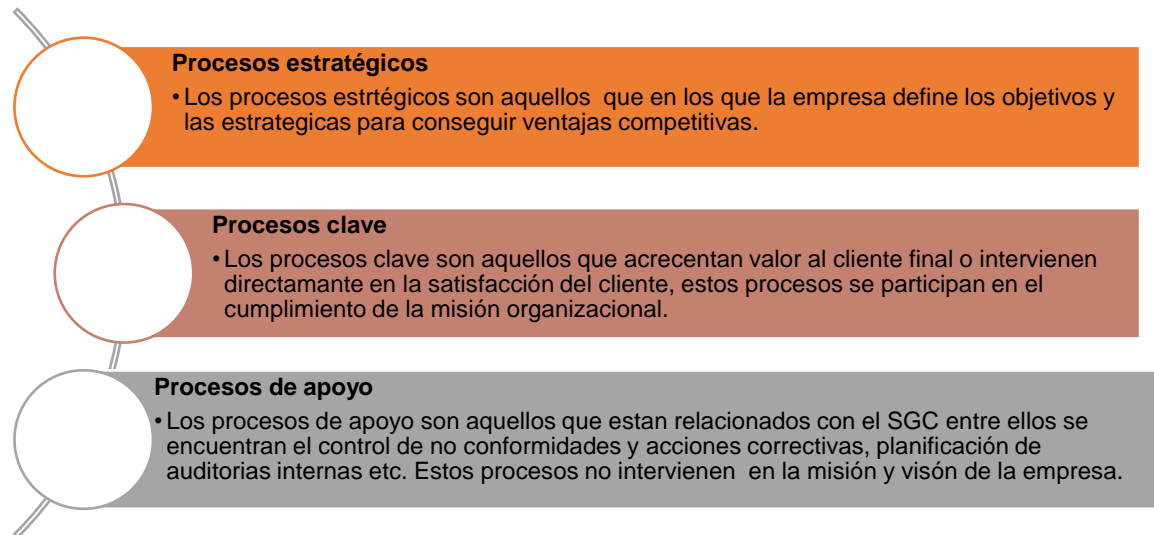
*Nota.* Tomado de (Gaya y Cañizares, 2020)

## 2.11.4 Proceso

Un proceso es una serie de pasos sistemáticos con el objetivo de lograr un resultado esperado, los procesos se pueden ejecutar de diferentes formas manualmente realizado por personas o automatizados con la ayuda del computador. Los procesos se pueden clasificar en 3 tipos que se detallan a continuación:

### Figura 6

#### *Tipos de procesos*



*Nota.* Tomado de (Peteiro, s.f)

## 2.11.5 Subproceso

### 2.11.5.1 Procedimiento

Para Martínez (2019) un procedimiento se define como una secuencia de etapas destinadas a ejecutar una actividad específica. Esta secuencia se configura con la finalidad de asegurar la calidad de los bienes o servicios, además de gestionar los recursos organizativos de manera eficaz. Para llevar a cabo un procedimiento, es necesario definir la

variable pertinente, establecer directrices para la entrada, el proceso y la salida de información.

Documentar un procedimiento asegura que todos los trabajadores conozcan la forma en realizar una tarea específica por lo tanto ahorra tiempo, dinero, conocimiento. Un procedimiento correctamente documentado reduce el riesgo de cometer errores y que los resultados finales sean consistentes cada vez.

#### **2.11.5.2 Ficha de procesos**

Una ficha de procesos es un instrumento que permite inspeccionar la forma en la que se realiza un proceso, a través de este documento se establece los objetivos, responsables, recursos pasos, tareas, controles para desarrollar un proceso, permitiendo reconocer los errores que pueden existir en un proceso (Martínez, 2019).

Por lo tanto, una ficha de proceso es un instrumento vital para que los trabajadores y la alta dirección comprenda todo lo que se involucra para realizar un proceso, normalmente la ficha de procesos ayuda a la administración de los procesos permitiendo alcanzar los objetivos establecidos y como información veraz para la planificación de estudios futuros.

#### **2.11.5.3 Diagrama de flujo**

Según Martínez (2019) un diagrama de flujo es una exhibición gráfica de un proceso por medio de símbolos conectados entre sí figurando los pasos de un proceso e incluye condiciones y decisiones a tomar durante su ejecución.

La importancia de representar los procesos a través de un diagrama radica que permiten visualizar el proceso claramente por más complejos que estos sean, graficar

correctamente ayuda a eliminar pasos en caso de que sean innecesarios por lo tanto identifica problemas en los procesos.

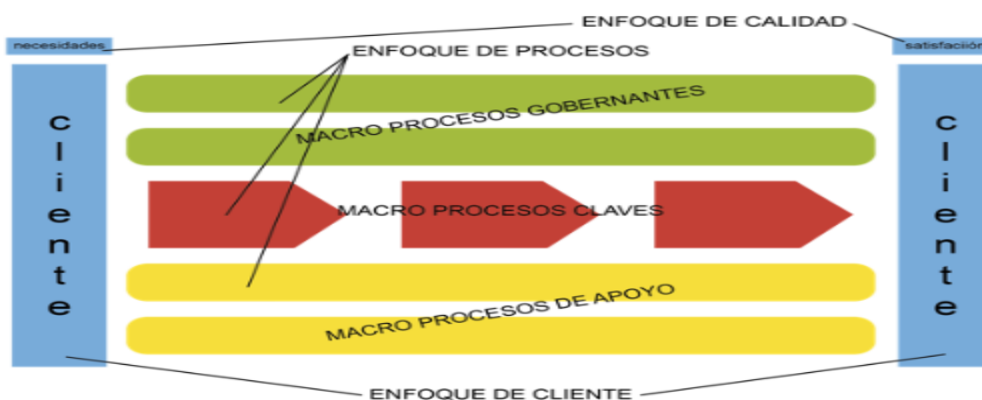
### 2.11.6 Mapa de procesos

El mapa de procesos constituye un instrumento de gestión que posibilita la representación visual de la estructura de la empresa organizada mediante procesos, delineando sus interconexiones. Esto abarca tanto procesos operativos como estratégicos y de soporte. Dentro del mapa de procesos se describen los enfoques, principios, la consideración de las partes involucradas, y los objetivos (G.J. Parra y P.I. Parra, 2022).

La valía del mapa de procesos dentro de la empresa reside en las soluciones que puede ofrecer mediante su visualización. En dicho mapa, los procesos estratégicos y de apoyo están situados en los extremos, mientras que el proceso operativo se encuentra en el centro.

#### Figura 7

*El mapa genérico de macroprocesos*



*Nota.* Tomado de (Alarcón et al., 2019)



### **2.11.7 Diagrama SIPOC**

El diagrama SIPOC es un instrumento que se origina en el año de 1980 en la cual muestra las entradas y salidas de uno o algunos procesos de la organización representados en tablas. SIPOC significa suministros, entradas, procesos, productos y clientes y forma parte de las herramientas de calidad Total (Tenjo, 2021).

Realizar un diagrama SIPOC permite centrarse en aquellos procesos claves que son orientados a la satisfacción del cliente, generando estrategias en la organización para la mejorar constantemente de la calidad, productividad y reajuste de costos.

### **2.11.8 Caracterización de los procesos**

La caracterización de los procesos es un método que se realiza a través del análisis de datos recolectados del proceso estudiado, el resultado de esto ayuda a comprender el proceso, los resultados que genera y principalmente identifica puntos débiles del proceso lo que permite generar mejoras en el mismo (Torres, 2019).

En la caracterización de los procesos se incluye los siguientes elementos:

- Objeto
- Responsables
- Partes interesadas
- Controles
- Indicadores
- Actividades
- Riesgos

### **2.11.9 Gestión de riesgos**

La nueva versión de la norma ISO 9001:2015 hace énfasis en el enfoque basado en riesgos debido a que hace algunos años solo se empleaba acciones correctivas cuando el daño ya estaba presente, por otro lado, la gestión del riesgo es un grupo de herramientas de apoyo para tomar decisiones adecuadas, estimando cierto grado de incertidumbres, analizando futuros riesgos y las posibles consecuencias de los objetivos planteados (ISO 9001:2015, 2018).

Por lo tanto, la gestión del riesgo tiene como finalidad la prevención de los riesgos a tiempo, para no corregirlos cuando se produzcan y puedan generar mayores costes para su solución, de modo que adoptar este enfoque y el uso de técnicas y mecanismos es visiblemente favorable.

## **2.12 Marco legal**

### **2.12.1 Ley Orgánica de Educación Intercultural**

La presente ley garantiza el derecho a la educación, determina los principios y fines generales que orientan la educación ecuatoriana en el marco del Buen Vivir, la interculturalidad y la plurinacionalidad; así como las relaciones entre los actores. Desarrolla y profundiza los derechos, obligaciones y garantías constitucionales en el ámbito educativo y establece las regulaciones básicas para la estructura, los niveles y modalidades, modelo de gestión, el financiamiento y la participación de los actores del Sistema Nacional de Educación. (Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, 2014, p. 1)

## CAPÍTULO III

### DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN

#### 3.1 Descripción de la Unidad Educativa “Ibarra”

##### 3.1.1 Reseña histórica

El Colegio Nacional de Señoritas “Ibarra” surge de la idea de formar un colegio femenino para aquellas jóvenes que deseaban superarse y la única alternativa era el Colegio “Teodoro Gómez de la Torre” siendo inadmisibles que estudien mujeres en una institución únicamente de varones por los prejuicios de la época.

La institución se fundó el 17 de septiembre de 1951 por el prestigioso Maestro Don Juan Francisco Cevallos Almeida quien en ese tiempo fue electo diputado nacional por la Provincia de Imbabura. Al iniciar las actividades el colegio se conformaba por 11 profesores y 94 estudiantes con tres especialidades Humanidades Modernas, Comercio y Administración y Manualidades Femeninas.

Al establecerse el colegio la escasez de presupuesto y materiales indispensables para el estudio eran muchas, pero gracias a la agudeza del fundador se logró obtener valiosas adquisiciones y lograr contribuir para la construcción del Colegio Nacional de Señoritas “Ibarra”. Los años transcurrieron y en 1955 la institución atribuyó a la sociedad ibarreña la primera promoción de graduadas, doce Bachilleres de la República del Ecuador.

Transcurrieron los años, se formó a lo que hoy se conoce como la Unidad Educativa “Ibarra” y la demanda de estudiantes por superarse hizo que la institución trabaje en tres jornadas matutina, vespertina y nocturna.

La Unidad Educativa “Ibarra” ofrece a la sociedad actualmente Educación General Básica EGB que corresponde desde primer grado hasta décimo grado, preferentemente a estudiantes de 5 hasta los 14 años y el Bachillerato General Unificado BGU que abarca a dos opciones de acuerdo con la inclinación de la sociedad estudiantil: el Bachillerato en Ciencias o el Bachillerato Técnico.

### **3.1.2 Datos generales de la Unidad Educativa “Ibarra”**



La Unidad Educativa “Ibarra” se localiza en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra, parroquia de San Francisco en la dirección Av. Mariano Acosta. Actualmente la institución está conformada por 181 trabajadores y 4551 estudiantes.

La información general de la institución se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Datos generales de la institución*

---

Datos generales Unidad Educativa “Ibarra”	
Escudo	
Bandera	
Nombre de la institución:	Unidad Educativa “Ibarra”
Tipo de Educación:	Educación regular
Nivel de educativo que ofrece:	Inicial, educación general básica y bachillerato.
Régimen escolar:	Sierra
Educación:	Hispana
Modalidad:	Presencial
Jornada:	Matutina, vespertina y nocturna
Sostenimiento y recursos:	Fiscal
Zona:	Urbana
Dirección de ubicación:	Av. Mariano Acosta, Ibarra

---

*Nota.* Tomado de la Unidad Educativa “Ibarra” (2013).

### **3.1.3 Misión**

Somos una institución educativa fiscal, comprometida en la formación integral de líderes comprometidos, con valores humanos, incluyentes, respetuosos del medio ambiente y la diversidad cultural; decididos a enfrentar los nuevos desafíos de manera autónoma: potenciando las capacidades mediante la aplicación de enfoques pedagógicos contemporáneos y la utilización de las TIC, que promuevan una cultura de paz del buen vivir. (Unidad Educativa Ibarra UEI, 2013)

### **3.1.4 Visión**

La Unidad Educativa “Ibarra”, hasta el 2024, será una Institución referente en el desarrollo humanista, científico y tecnológico: con Educación Inicial, Preparatoria, Educación Básica Superior, Bachillerato General Unificado y Técnico, Sección Nocturna y Educación Básica Superior y Bachillerato General Unificado Intensivos con elevados estándares de desempeño; brindando una educación holística integrada a procesos de calidad. (Unidad Educativa Ibarra UEI, 2013)

### **3.1.5 Valores institucionales**

La Unidad Educativa “Ibarra” se caracteriza por cimentar y cumplir distintos valores que internamente se cumplen por los trabajadores y estudiantes de la institución. Estos valores son:

- Ser extraordinario: salir de la zona de confort y actuar en distintas situaciones de manera inesperada, dominando nuestra mente y creerse capaz de lograr grandes cosas en la vida.
- Honestidad: actuar y hablar con la verdad con el objetivo de tener una convivencia sana en la sociedad.

- Solidaridad: se cimienta desde el respeto y la empatía que ayuda a comprender lo que la otra persona necesita y brindar apoyo a los demás.
- Puntualidad: es una virtud de las personas de cumplir a tiempo con alguna tarea, este valor incluye respeto y educación hacia las otras personas
- Respeto: cuidar las acciones que se realiza por el impacto que podría tener en los demás.
- Amistad: tener un afecto personal sincero y generoso con otras personas.
- Inclusión: tiene el objetivo de integrar con empatía y respeto a todas las personas.
- Igualdad: implica justicia para que todos los seres humanos tengan igualdad de oportunidades y derechos.

### **3.2 Análisis interno de la institución**

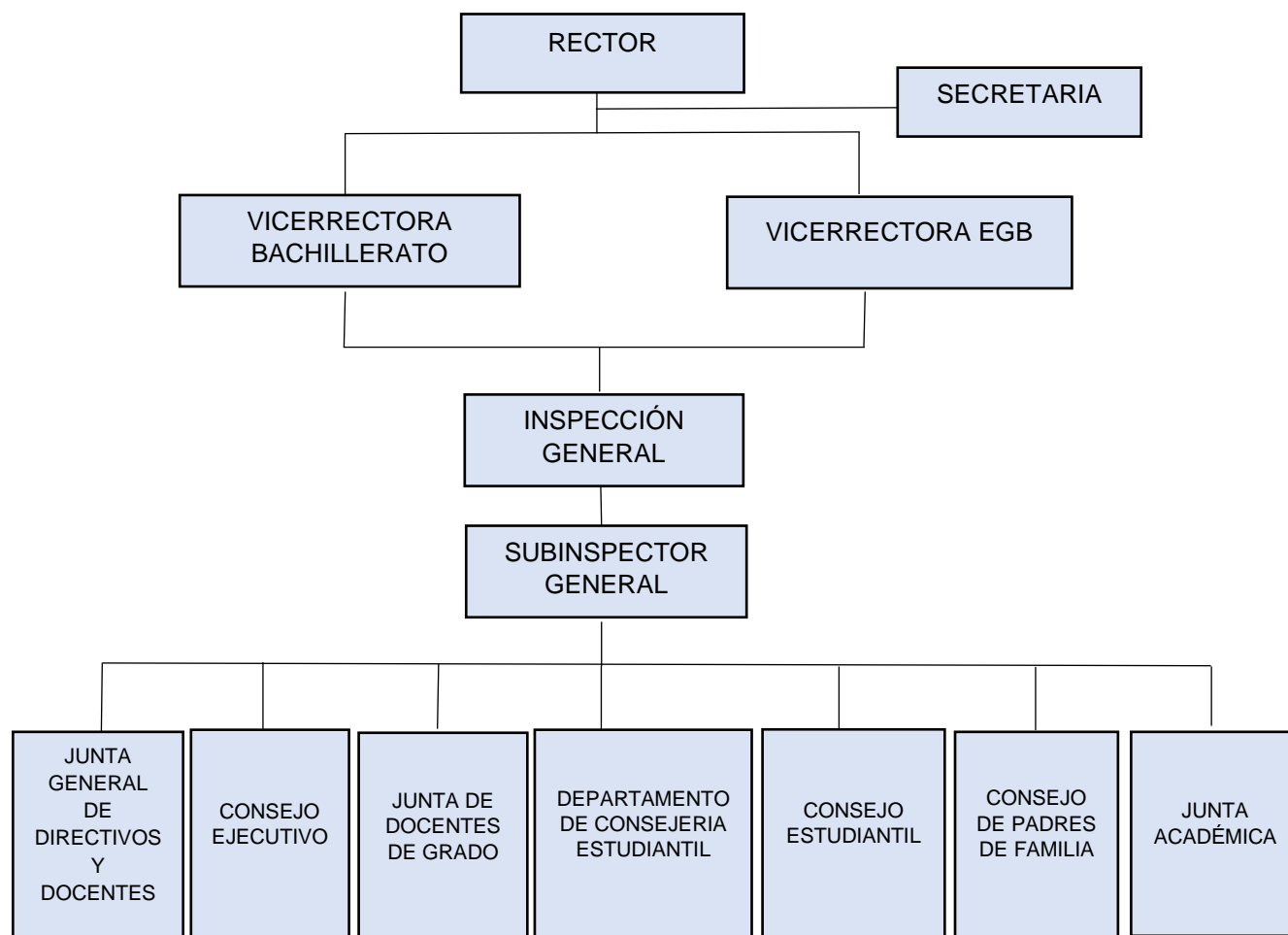
Realizar el análisis interno de la Unidad Educativa “Ibarra” es importante para comprender como se encuentra la institución actualmente en las debilidades, fortalezas y competencias y de esta manera abordar como punto de inicio el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **3.2.1 Factor organizacional**

La estructura organizacional de la Unidad Educativa “Ibarra” se encuentra en la siguiente figura nro. 8.

**Figura 8**

*Organigrama estructural Unidad Educativa "Ibarra"*



*Nota.* Tomado de la Unidad Educativa Ibarra (2013).

### **3.2.1.1 Rector**

Según el Art.44 Ley Orgánica de Educación Intercultural (2014) el rector es la representación legal de la institución de modo que debe dirigir , controlar y organizar a la Unidad Educativa, además de ser el encargado de los documentos legales juntamente con secretaria, por otra parte es el responsable de autorizar la planificación docente, personal



administrativo, permitir matriculas en casos especiales y del respectivo pase año de los estudiantes.

#### ***3.2.1.2 Vicerrectora***

En el Art. 45 Ley Orgánica de Educación Intercultural (2014) son atribuciones del vicerrector orientar todos los proyectos de la institución, presidir la estructura organizacional junto con cada responsable de este y supervisar la labor docente como las evaluaciones que se aplicarán a los estudiantes.

#### ***3.2.1.3 Inspección general***

En el Art. 46 Ley Orgánica de Educación Intercultural (2014) las funciones de un inspector general es encargarse de dirigir a los visitadores de cada grado, asentar la asistencia de los docentes, estudiantes, autorizar permisos de salida de los estudiantes y controlar el ambiente interno de la Unidad Educativa.

#### ***3.2.1.4 Subinspector general***

Según el Art. 47 Ley Orgánica de Educación Intercultural (2014) el subinspector general deberá cumplir con las tareas que el rector y el inspector General a cargo requieran en la institución.

#### ***3.2.1.5 Secretaría***

Según el Art.57 Ley Orgánica de Educación Intercultural (2014) los cargos de secretaría son mantener limpio, actualizado el archivo de la institución, responsabilizarse de los documentos oficiales, respaldar los documentos de matrículas regulares, especiales, certificados de promoción de curso y las matrices de datos que solicite el sistema de información del Ministerio de Educación del Ecuador.

### ***3.2.1.6 Junta general de directivos y docentes***

En el Art. 48 Ley Orgánica de Educación Intercultural (2014) la junta general de directivos y docentes se encarga de comprender los proyectos y planes a futuro de la institución, proclamar los integrantes del consejo ejecutivo.

### ***3.2.1.7 Consejo ejecutivo***

Como se indica en el Art. 53 Ley Orgánica de Educación Intercultural (2014) el consejo ejecutivo se encarga de brindar apoyo a los programas o acciones que se deseen realizar en el departamento de consejería estudiantil instituyendo estrategias para la protección integral de los estudiantes en la Unidad Educativa.

### ***3.2.1.8 Junta de docentes de grado***

Según el Art. 54 Ley Orgánica de Educación Intercultural (2014) la junta de docentes de grado deberá reunirse después de los exámenes de cada quimestre para analizar la evaluación del conocimiento realizada a los estudiantes en la Unidad Educativa y los resultados ser informados a los representantes legales de la unidad educativa.

### ***3.2.1.9 Departamento de consejería estudiantil***

En el Art.58 Ley Orgánica de Educación Intercultural (2014) indica que el departamento de consejería estudiantil debe ayudar a que se atiendan todas las necesidades de los estudiantes, impulsando inclusión e igualdad.

### ***3.2.1.10 Consejo estudiantil***

Según el Art.74 Ley Orgánica de Educación Intercultural (2014) el consejo estudiantil se encarga de escuchar las peticiones, quejas, reclamos de la comunidad estudiantil para

informar a las autoridades y especialmente fomentar las obligaciones y derechos de la comunidad estudiantil.

#### ***3.2.1.11 Consejo de padres de familia***

En el Art. 76 Ley Orgánica de Educación Intercultural (2014) el consejo de padres de familia se encarga de colaborar con la institución para programas a realizar por el bien de la situación fomentando el respeto en cada actividad.

#### ***3.2.1.12 Junta académica***

Según el Art. 87 Ley Orgánica Intercultural (2014) la junta académica de la institución se encarga de consolidar la ejecución del currículo nacional y sugerir ideas innovadoras de las distintas áreas académicas de la Unidad Educativa.

### **3.2.2 Factor de talento humano**

Actualmente la Unidad Educativa “Ibarra” cuenta con 181 trabajadores conformado por autoridades - administrativo, planta docente, de servicio y apoyo, existiendo la mayor cantidad de trabajadores en la planta docente de la institución.

**Tabla 2***Talento humano de la Unidad Educativa "Ibarra"*

---

Factor humano	
Autoridades – Administrativo	Número de Personas
Rector	1
Vicerrectora bachillerato	1
Vicerrectora educación general básica	1
Inspector general	1
Subinspector	1
Secretaria	1
Planta docente	
Docentes	165
Servicio y apoyo	
Consejería estudiantil	4
Servicio médico	2
Centro de computo	1
Auxiliares de servicio y guardianía	3
Total	181

---

*Nota.* Los datos fueron tomados de secretaría de la Unidad Educativa “Ibarra”.

Para el año lectivo en curso laboran como autoridades y administrativos de la Unidad Educativa “Ibarra” el siguiente personal:

**Tabla 3**

*Nómina del área administrativa*

<b>Nómina</b>	<b>Cargo</b>	<b>Edad</b>
MSc. Fausto Napoleón Villena López	Rector	51
MSc. Jessica Elizabeth Navarrete Alarcón	Vicerrectora bachillerato	36
MSc. Samanta del Carmen Luna Vaca	Vicerrectora EGB	44
Lic. Rosa Domínguez Sánchez	Inspectora General	61
Lick. William Gilberto Ayala Michelena	Subinspector General	56
Lic. Myriam Morejón	Secretaria	54

*Nota.* Los datos fueron tomados de la Unidad Educativa “Ibarra”.

Por lo tanto, como se detalla en la tabla 3 el talento humano del área presenta títulos de tercer y cuarto nivel por lo cual están capacitados para desempeñar las funciones con conocimientos, habilidades y competencias adquiridas en los estudios y experiencia laboral, además presentan una edad promedio de 50 años.

### **3.2.3 Factor económico**

La Unidad Educativa “Ibarra” es una institución pública, por lo tanto, los recursos financieros que provienen a la institución son del Gobierno Nacional del Ecuador que brinda apoyo a la organización con el fin de asegurar su correcto funcionamiento.

El presupuesto que el estado brinda a las instituciones públicas para la educación varía según las prioridades en las que se encuentre el país en esos momentos, por lo cual no se podría valorar un monto fijo con lo que cuenta la institución.

Al realizar un análisis más afondo en la institución las autoridades manifestaron que actualmente solo reciben pagos de salarios a través del distrito de educación de la ciudad de Ibarra y desde hace algunos años atrás la institución no recibe presupuesto para el mantenimiento de esta, los nuevos equipos adquiridos y herramientas para el desempeño lo realizan mediante autogestión.

#### **3.2.4 Factor servicio**

La Unidad Educativa “Ibarra” al ser una institución que brinda la educación en todos los niveles, la demanda de estudiantes por obtener un cupo es amplia, destacando por encima de la competencia. A partir de este análisis se determinan fortalezas dentro de establecimiento que permiten un desarrollo y crecimiento eficaz.

Los principales servicios que brinda la Unidad Educativa “Ibarra” son:

**Tabla 4***Servicios de la Unidad Educativa "Ibarra"*

	<b>Oferta Educativa</b>	<b>Grado</b>
Educación Inicial		1 y 2
	Preparatoria	1ro.
Educación General Básica	Elemental	2do. a 4to.
	Media	5to. a 7mo.
	Superior	8vo. a 10mo.
	En ciencias	
Bachillerato General Unificado	Propuesta innovadora	
	Técnica en servicios	1ro. a 3ro.
	Contabilidad	
	Técnica en Tics informática	

### 3.2.5 Factor infraestructura

La Unidad Educativa “Ibarra” desarrolla su servicio con los estándares de infraestructura y dotación adecuada para su adecuado manejo. Actualmente cuenta con aulas apropiadas, laboratorios computacionales, laboratorio de química, laboratorio de biológica, laboratorio de física, biblioteca, pista atlética, canchas de básquet, gimnasio y las diferentes áreas administrativas y de apoyo. En el anexo 1 se puede observar cómo se encuentra distribuida la Unidad Educativa “Ibarra”. La infraestructura de la institución es una fortaleza debido a que grandes competidores de atletismo hacen uso de la pista atlética y la institución ha sido reconocida por estos logros a lo largo de toda su trayectoria educativa.

### 3.2.6 Factor tecnológico

La Unidad Educativa “Ibarra” dentro de los laboratorios se beneficia de computadoras, proyectores que se encuentran en buen estado para disposición de los estudiantes siempre que les den un adecuado uso.

Los laboratorios y equipos que posee la institución se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 5**

*Laboratorios de la institución*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Equipos tecnológicos</b>
Laboratorio de redes	1	Computadoras y proyector
Sala de proyecciones	1	Proyector y sistema de audio
Laboratorio de informática	5	Computadoras y proyector
Laboratorio MINTEL	1	Computadoras, proyectores, pizarra acrílica, servidores, sistema de audio,

*Nota.* Los datos fueron tomados de la Unidad Educativa “Ibarra”.

Por otro lado, la institución maneja una plataforma académica [ueibarra.blogspot.com](http://ueibarra.blogspot.com) en la cual los docentes pueden registrar las notas académicas, los estudiantes pueden



consultar notas, actualizar datos si es necesario y los padres de familia interesados pueden consultar si fue asignado el cupo y el proceso de inscripción de los estudiantes nuevos.

### **3.3 Análisis externo de la institución**

#### **3.3.1 Factor económico**

El Banco mundial es la fuente de financiamiento más grande que reciben los países en desarrollo para la educación.

Según el Banco Mundial (2020), desde que se inició los objetivos de desarrollo del Milenio se ha invertido 31,800 millones de dólares en la educación.

Según la normativa legal vigente del Ministerio de Economía y Finanzas (2023) el presupuesto para educación inicial, básica y bachillerato asciende a 611,87 millones de dólares.

El Ministerio de Economía y Finanzas del Ecuador (2023) revela que el estado brindara apoyo de recursos públicos y presupuesto para la educación inicial, escuela y bachillerato con un aumento por año cuando menos del 0.5% del PIB.

Sin embargo, el presupuesto para la Unidad Educativa “Ibarra” no ha sido el más favorable para el mantenimiento de la institución.

#### **3.3.2 Factor social**

Según el Ministerio de Educación (2021) en las regiones del Ecuador Sierra, Amazonia, Costa y Galápagos en el periodo 2019-2021 se han graduado alrededor de 302.354 bachilleres de instituciones educativas públicas, fisco misionales, municipales y particulares.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2010) el 36,8% de la población estudia en una institución regular. Según los resultados emitidos 4.746.270 se preparan desde los distintos niveles preescolar, educación básica, bachillerato y educación superior.

La Unidad Educativa “Ibarra” presenta una gran demanda de estudiantes por lo tanto es imposible admitir a todos, de manera que para ingresar a la institución se realiza el proceso a través del Distrito Educativo 10D1.

En la siguiente tabla 4 se puede visualizar la oferta laboral después de cruzar el bachillerato en ciencias y bachillerato técnico que son los dos tipos de títulos que otorga la institución o en caso de que requieran continuar con sus estudios les sirve como base.

**Tabla 6**

*Campo laboral zona 1 de Ecuador*

<b>Bachillerato Técnico</b>	<b>Bachillerato en Ciencias</b>
Informática	Ingenierías
Contabilidad	Artes y humanidades
Economía	Ciencias de la Salud
Auditoría	Diseño gráfico

### **3.3.3 Factor tecnológico**

Todos los ciudadanos ecuatorianos tienen derecho al libre acceso de las Tecnologías de la Información Comunicación (TIC), por lo tanto, el Gobierno Nacional del Ecuador a través del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información brinda apoyo para el progreso de la sociedad por medio del acceso al internet, dispositivos tecnológicos y capacitaciones.

Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2023) el Ecuador en los 3 últimos años ha mejorado notablemente la disponibilidad de servicios de internet, telefonía y la interconexión que une a varios periféricos informáticos.

La Educación también se favoreció con las políticas de conectividad del estado ecuatoriano, hasta diciembre de 2012, se atendieron a más de 5.040 escuelas fiscales de zonas rurales con servicios de Internet. En el 2006 no existían escuelas con equipos tecnológicos para motivar el proceso de enseñanza- aprendizaje. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2023)

### **3.3.4 Factor legal**

La Unidad Educativa “Ibarra” se rigen por los siguientes reglamentos:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI).
- Ministerio de Educación – marco legal educativo.
- Reglamento interno de la Unidad Educativa “Ibarra”.

Al regirse la institución por leyes que la salvaguardan, apoyan es una oportunidad de crecimiento y al ser la educación un derecho gratuito para toda la población ecuatoriana las unidades educativas en general se mantendrán en desarrollo en el país.

### **3.4 Análisis estratégico de la institución**

#### **3.4.1 Matriz FODA**

La información recopilada en la Unidad Educativa “Ibarra” se encuentra reflejada en la siguiente matriz FODA, en la que se detallaran puntos importantes de la institución. Los elementos por analizarse son los siguientes:

- **Fortalezas:** analizaremos los aspectos positivos que la institución posee para brindar un buen servicio.
- **Oportunidades:** estudiaremos las nuevas oportunidades que tiene la unidad Educativa para su desarrollo y posicionamiento en el mercado.
- **Debilidades:** analizaremos aquellos factores que no están funcionando correctamente en la institución.
- **Amenazas:** indagaremos acerca de los riesgos que puede tener la institución que pueden originar daños.

**Tabla 7**

*Matriz FODA de la Unidad Educativa "Ibarra"*

<b>ANÁLISIS FODA</b>				
<b>Pueden generar PROBLEMAS</b>		<b>Pueden generar VENTAJAS COMPETITIVAS</b>		
<b>D</b>	<b>Debilidades</b>	<b>F</b>	<b>Fortalezas</b>	
<b>INTERNAS</b>	<b>1</b>	Insuficientes capacitaciones a los docentes que fortalezca la metodología didáctica y pedagógica.	<b>1</b>	Gran prestigio y experiencia laboral por los años de servicio.
	<b>2</b>	Equipos obsoletos en los laboratorios y sala de proyección.	<b>2</b>	Cuenta con la segunda pista atlética más grande de la ciudad.
	<b>3</b>	Las actividades se realizan de forma empírica lo que provoca ineficiencia en la institución.	<b>3</b>	Docentes capacitados con títulos de tercer y cuarto nivel.
	<b>4</b>	Insuficiente espacio físico para nuevas aulas y laboratorios.	<b>4</b>	La institución cuenta con una plataforma tecnológica en la cual docentes y estudiantes interactúan.
	<b>5</b>	Falta de control interno a los estudiantes.	<b>5</b>	Buen ambiente laboral.
<b>Procedentes del ENTORNO</b>	<b>A</b>	<b>Amenazas</b>	<b>F</b>	<b>Oportunidades</b>
	<b>1</b>	Conflictos familiares que desestabilizan a los estudiantes.	<b>1</b>	Desarrollo de programas, proyectos a través del Ministerio de Educación que permiten realizar concursos locales y nacionales.
	<b>2</b>	Falta de financiamiento por parte del Distrito para el mantenimiento de la institución.	<b>2</b>	Reconocimientos nacionales por actividades extracurriculares a través de la Federación deportiva de Imbabura.
	<b>3</b>	Recesión de economía en los hogares.	<b>3</b>	Seguimiento a estudiantes con problemas familiares o sociales de alto riesgos a través del proyecto Cuéntamelo Todo Ibarra (CTI).
	<b>4</b>	Falta de becas por parte de las organizaciones de apoyo social.	<b>4</b>	Asesoramiento acerca de la inclusión de los estudiantes con discapacidad a través de la UDAI.
<b>5</b>	Aumento de vicios drogas, alcohol y pandillas en la zona 1 del país.	<b>5</b>	Inestabilidad económica en el país lo que provoca el cambio de estudiantes de colegios privados a públicos.	

### **3.4.1.1 Estrategias matriz FODA**

Una vez realizado el análisis FODA, se comienza a formar estrategias con base en los paneles de análisis de situación interna y externa de la matriz. Las estrategias se realizan a partir de la unión de los siguientes elementos:

- Al combinar una fortaleza con una oportunidad; se originan estrategias de enfoque ofensivo.
- Al combinar una fortaleza con una amenaza; se originan estrategias con enfoque de defensa.
- Al combinar una debilidad con una oportunidad; se originan estrategias con enfoque de redireccionamiento.
- Al combinar una debilidad con una amenaza; se originan estrategias con enfoque de supervivencia.

**Tabla 8**

*Estrategias matriz FODA*

---

<b>Estrategias matriz FODA</b>	
<b><i>Estrategias OFENSIVAS</i></b>	<b><i>Estrategias DEFENSIVAS</i></b>
Posicionar a la institución en un nivel óptimo con la finalidad de que nuevas organizaciones impulsen a los deportistas.	Promover la comunicación acerca del desarrollo de la educación de los estudiantes a padres de familia.
Asegurar la calidad del servicio de educación en todos los niveles que brinda la institución.	Mejorar la divulgación acerca de todos los programas de educación que brinda la UEI.
Fortalecer la formación de red interna de educación.	Intensificar el control interno de los estudiantes.
Reforzar los convenios interinstitucionales para su máximo aprovechamiento.	Mantener un ambiente de trabajo saludable.
<b><i>Estrategias REORIENTACIÓN</i></b>	<b><i>Estrategias SUPERVIVENCIA</i></b>
Promover oportunidades inclusivas y equitativas de educación.	Fortalecer la disciplina institucional en todos los niveles de educación
Incentivar la investigación en la comunidad educativa.	Reinvención e innovación de los métodos de formación en la institución.
Estimular el desarrollo intelectual de los estudiantes de la institución.	Reorientación y ajuste del presupuesto institucional.
Adaptación de la oferta académica según las necesidades de la ciudad de Ibarra.	

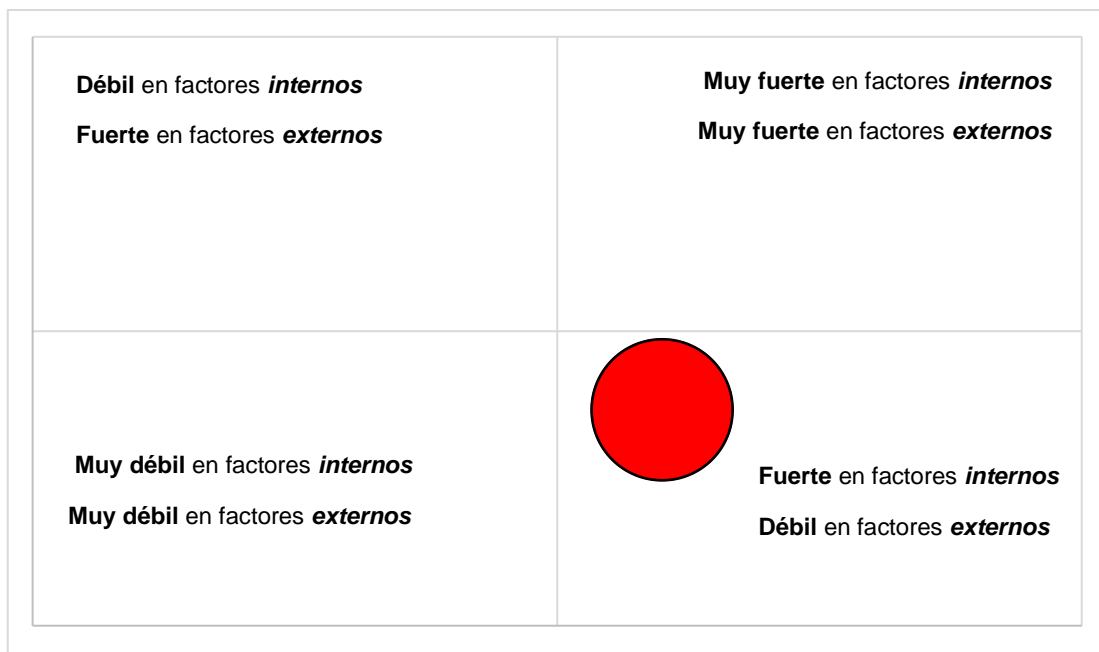
---

### 3.4.1.2 Análisis de la posición estratégica matriz FODA

El gráfico subsiguiente ilustra la posición estratégica de la Unidad Educativa "Ibarra", demostrando que está ubicada en el cuarto cuadrante, con una fortaleza en aspectos internos pero una debilidad en aspectos externos. Por consiguiente, se desarrollarán estrategias con el objetivo de mejorar la posición de la institución y lograr una posición más prominente.

**Figura 9**

*Análisis de la posición estratégica*



### 3.4.2 Matriz PESTEL

**Tabla 9**

*Análisis de la matriz PESTEL*



---

## Análisis PESTEL

---

Factor	Detalle	Impacto
<b>Político</b>	Políticas Públicas de Educación en Ecuador (PDE)	Positivo
	Instituto Nacional de Evaluación Educativa (INEVAL)	Positivo
	Plan Nacional Decenal de Educación	Positivo
<b>Económico</b>	Financiamiento del Banco Mundial	Positivo
	Financiamiento del Estado Ecuatoriano	Positivo
	Financiamiento del municipio de la ciudad	Indiferente
<b>Social</b>	Pocos recursos económicos de las Familias	Negativo
	Desempleo en las familias del país	Negativo
	Problemas intrafamiliares	Indiferente
<b>Tecnológico</b>	Desarrollo de tecnología	Positivo
	Acceso a equipos tecnológicos	Positivo
	Acceso libre a internet	Positivo
<b>Ecológico</b>	Prevención Calentamiento Global	Indiferente
	Leyes de Gestión Ambiental	Positivo
	Actitud Pro ecológica	Indiferente
<b>Legal</b>	Constitución de la República del Ecuador	Positivo
	Ley Orgánica de Educación Intercultural	Positivo
	Marco Legal Educativo del Ministerio de Educación	Positivo

---

## DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EN GESTIÓN

### 3.5 Check list inicial de auditoría basado en la norma ISO 9001:2015

Se realizó la auditoría inicial en la Unidad Educativa “Ibarra” en el área administrativa, con el objetivo de conocer el desempeño de cada una de las cláusulas de la norma (Anexo 2), llegando a la conclusión que a nivel global el área cumple con el 25,9% de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, por lo cual se puede exponer que el nivel de ponderación es bajo.

**Tabla 10**

*Resultado del diagnóstico check list de la norma ISO 9001:2015*

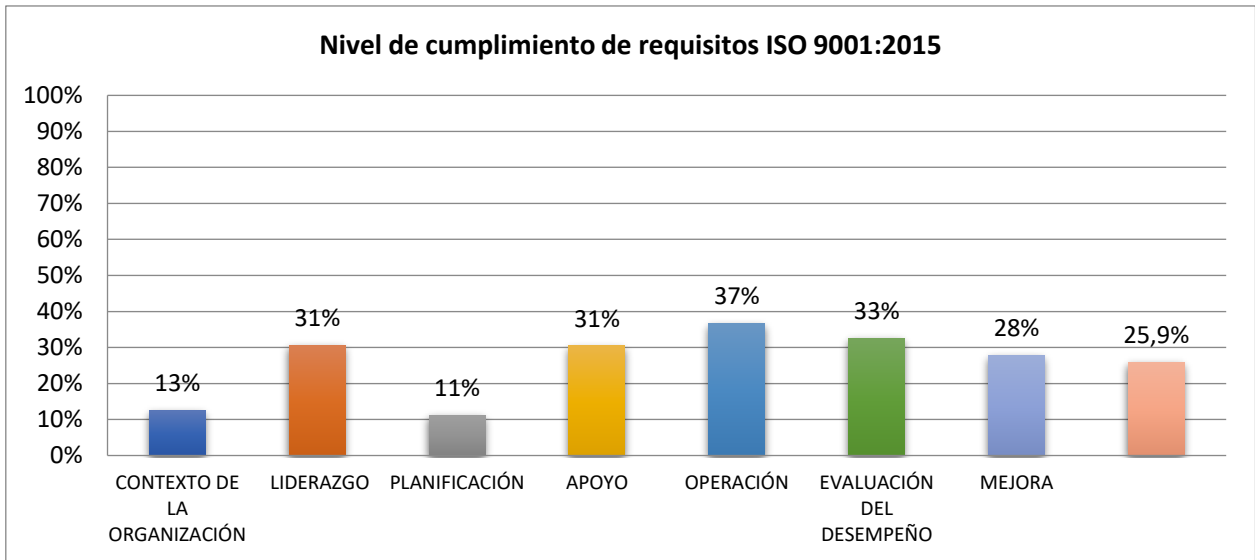
<b>Ciclo PHVA</b>	<b>Cláusula de la norma ISO 9001:2015</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Acción por hacer</b>
P	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	13%	Diseñar
P	5. LIDERAZGO	31%	Diseñar
P	6. PLANIFICACIÓN	11%	Diseñar
H	7. APOYO	31%	Diseñar
H	8. OPERACIÓN	37%	Diseñar
V	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	33%	Diseñar
A	10. MEJORA	28%	Diseñar
<b>Porcentaje general de cumplimiento</b>		<b>25,9%</b>	<b>BAJA</b>

*Nota.* Los datos para esta auditoría fueron tomados del área administrativa de la Unidad Educativa “Ibarra”.

Se realizó de igual forma el gráfico en barras para exponer el nivel de desempeño de cada requisito y se determinó a partir de ello realizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad como acción a ejecutar.

**Figura 10**

Nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015



### 3.5.1 Resultados del check list inicial de auditoría basado en la norma ISO 9001:2015

Seguidamente, se detallan individualmente los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, junto con el grado de desempeño de cada uno, conforme al análisis inicial efectuado en la compañía mediante el check list.

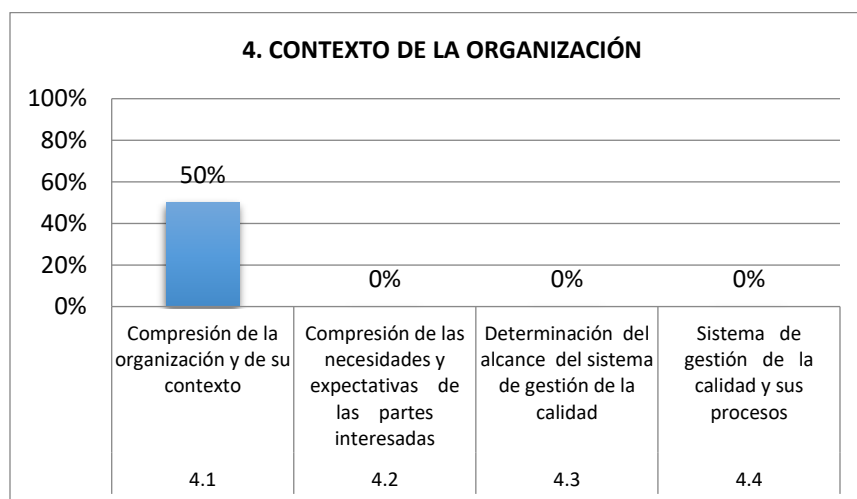
- **Requisito 4: Contexto de la organización**

En la figura 11, se evidencia que el porcentaje total alcanzado en la evaluación preliminar con relación al requisito 4 de la norma es del 13% de cumplimiento. Se destaca

que la sección 4.1 referente a la Comprensión de la organización y su contexto es la única que obtiene un puntaje del 50% en cumplimiento. En cuanto a las secciones 4.2, 4.3 y 4.4, no se encuentran implementadas en la empresa, ya que la auditoría reveló que no se ha definido ni el alcance ni los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

**Figura 11**

*Contexto de la organización*

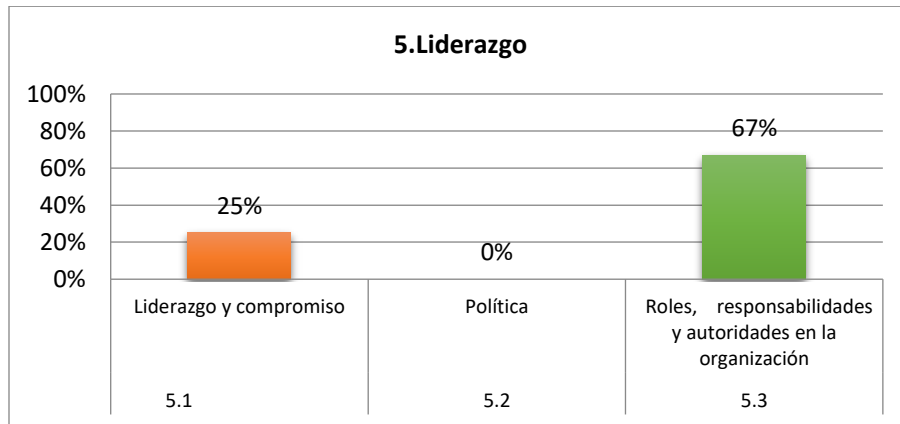


- **Requisito 5: Liderazgo**

Basándose en los resultados derivados de la auditoría preliminar efectuada en el sector administrativo, se constata en la figura 12 que la sección de Roles, responsabilidades y autoridades en la institución alcanza un nivel de acatamiento del 67% en relación con la cláusula. Esto es seguido por la sección de Liderazgo y compromiso con un nivel de cumplimiento del 25%. En resumen, en el requisito 5 de la norma, el desempeño global asciende al 31%.

**Figura 12**

*Liderazgo*

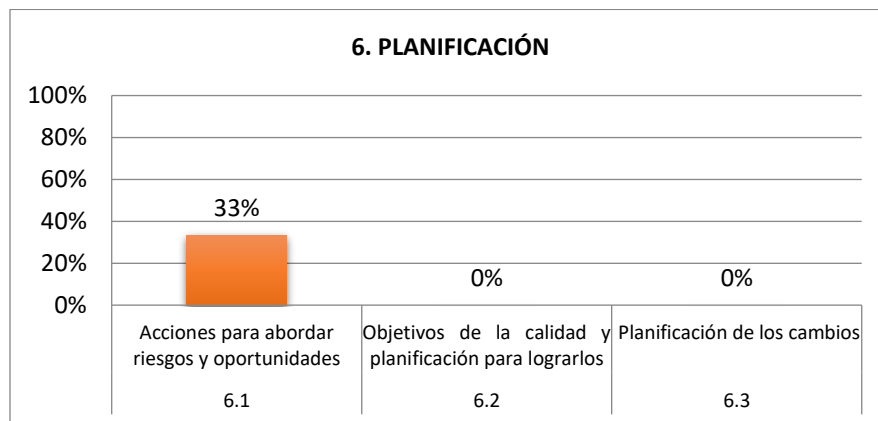


- **Requisito 6: Planificación**

A través de la auditoria inicial se evidencia en la figura nro. 13 que el requisito número 6 de la norma ISO 9001:2015 se satisface en un 11%. Esta situación surge porque la sección 6.1 referente a Acciones para abordar riesgos y oportunidades logra una evaluación del 33%, mientras que las secciones 6.2 y 6.3 no se encuentran implementadas debido a la ausencia de objetivos de calidad, lo cual resulta en la falta de estrategias para su consecución.

**Figura 13**

*Planificación*

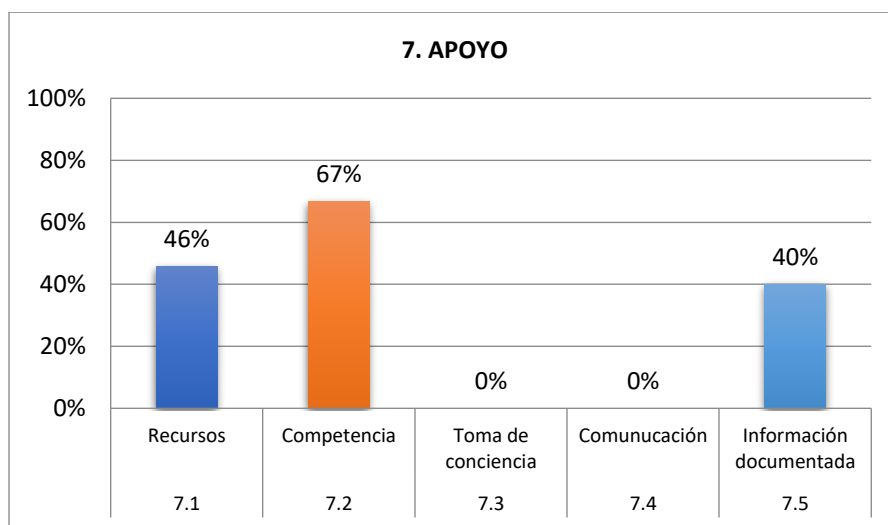


- **Requisito 7: Apoyo**

Conforme a los resultados de la auditoría inicial basada en la norma se puede observar en la figura 14 que el grado de cumplimiento según el requisito 7. Apoyo es del 31%, señalando que el apartado 7.2 Competencia es el que presenta mayor desempeño en el área con un 67% seguido del apartado 7.1 Recursos con el 46% de cumplimiento y por últimos el apartado 7.5 Información documentada con un 40%.

**Figura 14**

*Apoyo*

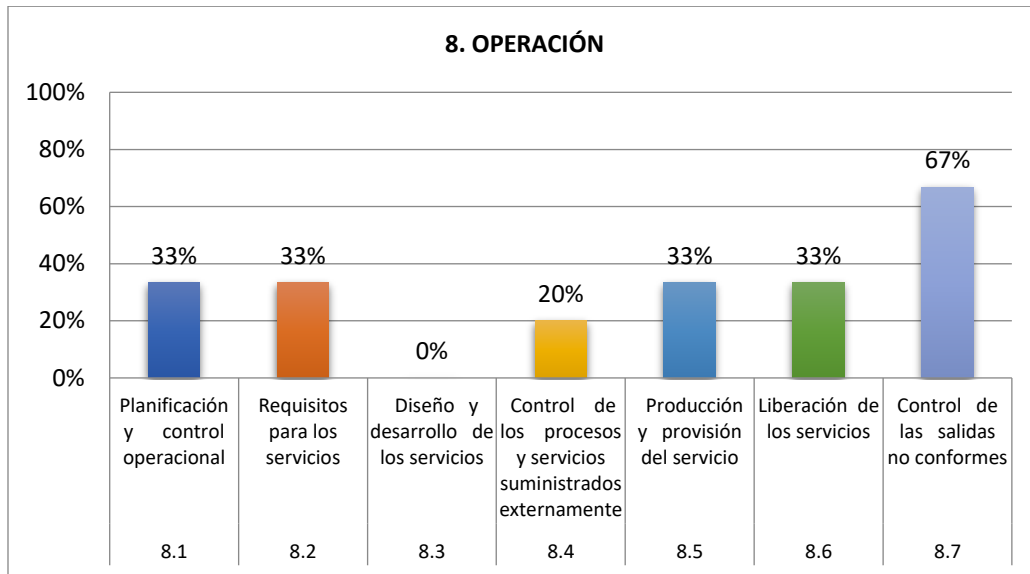


- **Requisito 8: Operación**

En la Figura 15 se presenta el nivel de adhesión al requisito 8 de Operación según la norma ISO 9001:2015. Esto nos lleva a la conclusión de que la sección 8.7 relacionada con el Control de las salidas no conformes exhibe el mayor grado de cumplimiento, llegando al 67%. Por otro lado, las secciones 8.1, 8.2, 8.5 y 8.6 ostentan un cumplimiento del 33%. Tomando en conjunto, se cumple con el 37% de lo especificado en la norma. La sección 8.3 no es relevante en esta auditoría debido a que no se generan diseños para los servicios, ya que los suministros para el servicio provienen de fuentes externas.

**Figura 15**

Operación

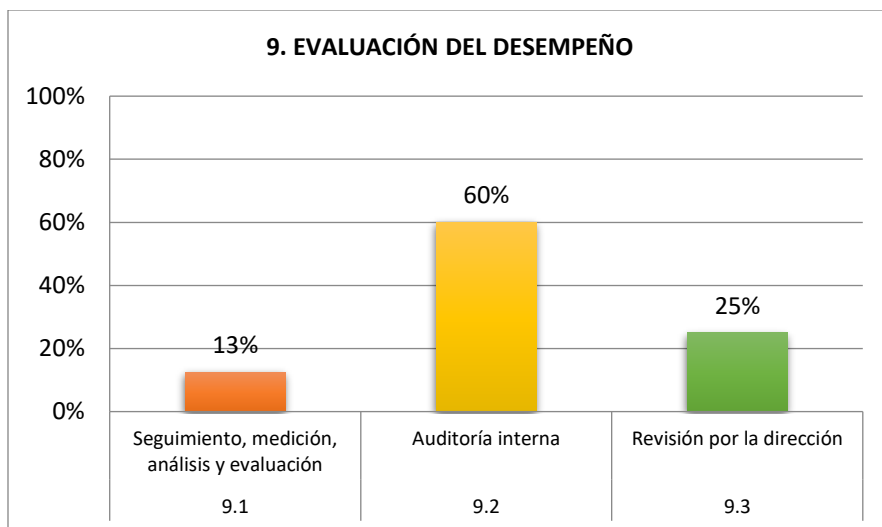


- **Requisito 9: Evaluación del desempeño**

A continuación se muestra en la figura 16 el cumplimiento del requisito 9. Evaluación del desempeño dando como resultado que el apartado 9.2 Auditoría interna cumple con un 60%, seguido del apartado 9.3 Revisión por la dirección con un 25% y por último el apartado 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación con un 13%, por lo tanto el grado de cumplimiento general del requisito 9 de la norma es de 33%.

**Figura 16**

*Evaluación del desempeño*

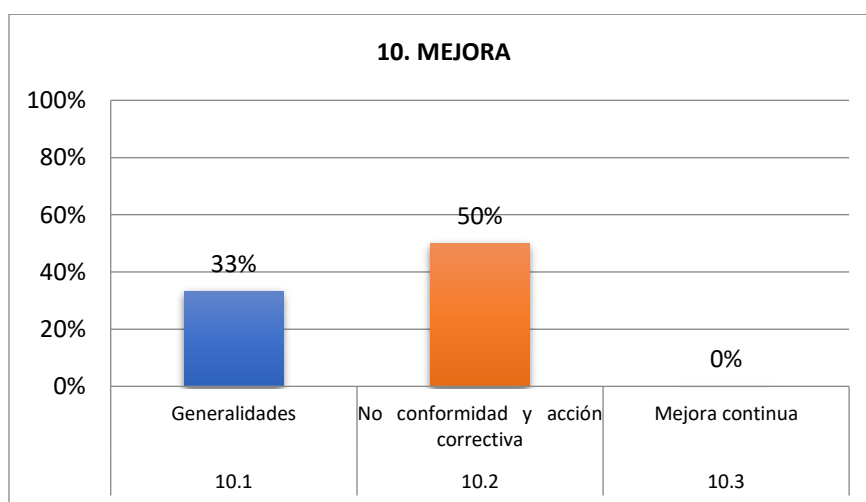


- **Requisito 10: Mejora**

En la Figura 17, se presentan los hallazgos de la auditoría preliminar de acuerdo con la norma, mostrando que la sección 10.2 referente a No conformidad y acción correctiva cumple con un 50%, seguida por la sección 10.1 Generalidades con un cumplimiento del 33%. En total, esto se traduce en un cumplimiento general del 28% para el requisito 10 de Mejora.

**Figura 17**

*Mejora*





## CAPÍTULO IV

### DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 4.1 Introducción

El siguiente capítulo introduce el diseño del Sistema de Gestión de Calidad destinado al ámbito administrativo de la Unidad Educativa "Ibarra" en la provincia de Imbabura. Este diseño se fundamenta en los resultados alcanzados en la auditoría preliminar realizada en el capítulo III, que funciona como un análisis de la situación actual de la institución. Para lograr una estructura adecuada del sistema de calidad, se basa en la secuencia de cláusulas definidas en la norma ISO 9001:2015, desde el requisito 4 hasta el requisito 10. Además, como acompañamiento en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, se puede consultar el Plan de Mejora de cada uno de los aspectos de la norma en el Anexo 3, incluyendo las documentaciones requeridas por la norma que se llevarán a cabo en esta sección.

Para determinar el direccionamiento estratégico de la institución, se expone la misión y visión que se encuentra en el punto [3.1](#) , lo cual permitió identificar el servicio que brinda la organización, la razón de ser, la dirección que desean tomar al futuro y a través de los valores los principios éticos y profesionales con los que se desenvuelve la unidad educativa.

#### 4.2 Cláusula 4: Contexto de la organización

En la siguiente clausula a desarrollar se trata del entorno en el que se desarrolla la institución, tanto como su ambiente interno como su ambiente externo que pueden afectar directa o indirectamente, además también se refiere acerca de los servicios que otorga la Unidad Educativa.

#### **4.2.1 Comprensión de la organización y de su contexto**

Para evaluar el entorno externo de la institución conforme a los elementos de la norma ISO 9001:2015, se empleó la matriz PESTEL. En esta matriz se desglosan los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que podrían tener un impacto negativo en el rendimiento de la organización. Dicha matriz se encuentra detallada en el apartado correspondiente [3.4.3](#).

La evaluación del entorno de la Unidad Educativa "Ibarra" se llevó a cabo mediante el empleo de la matriz FODA. En esta matriz se examinan los factores cruciales tanto internos como externos que impactan la institución, además de considerar las estrategias y el posicionamiento estratégico. Los detalles de esta matriz se encuentran disponibles en el capítulo III, en la sección correspondiente [3.4.1](#).

#### **4.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Con el propósito de adquirir un entendimiento completo de las demandas y anticipaciones de las partes involucradas con la institución, se construyó una matriz. En esta matriz, se señalan tanto las partes involucradas internas como externas de la institución, lo cual es crucial para el logro efectivo y también para desempeñar un requisito adicional de la norma. En el Anexo 4 se encuentra la matriz de partes interesadas desarrollada.

#### **4.2.3 Determinación del alcance del SGC**

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad se realiza en el área administrativa de la Unidad Educativa "Ibarra", dentro de la cual se desarrollan procesos importantes para que la institución tenga un correcto desenvolvimiento, este modelo se basa en la norma ISO

9001:2015 con el objetivo de asegurar la prestación del servicio, satisfacción del cliente, con énfasis en la mejora continua de los procesos. El Sistema de Gestión de Calidad abarca los procesos indicados en el punto [4.2.4](#) con relación a la gestión administrativa y excluye el siguiente elemento de la norma ISO 9001:2015:

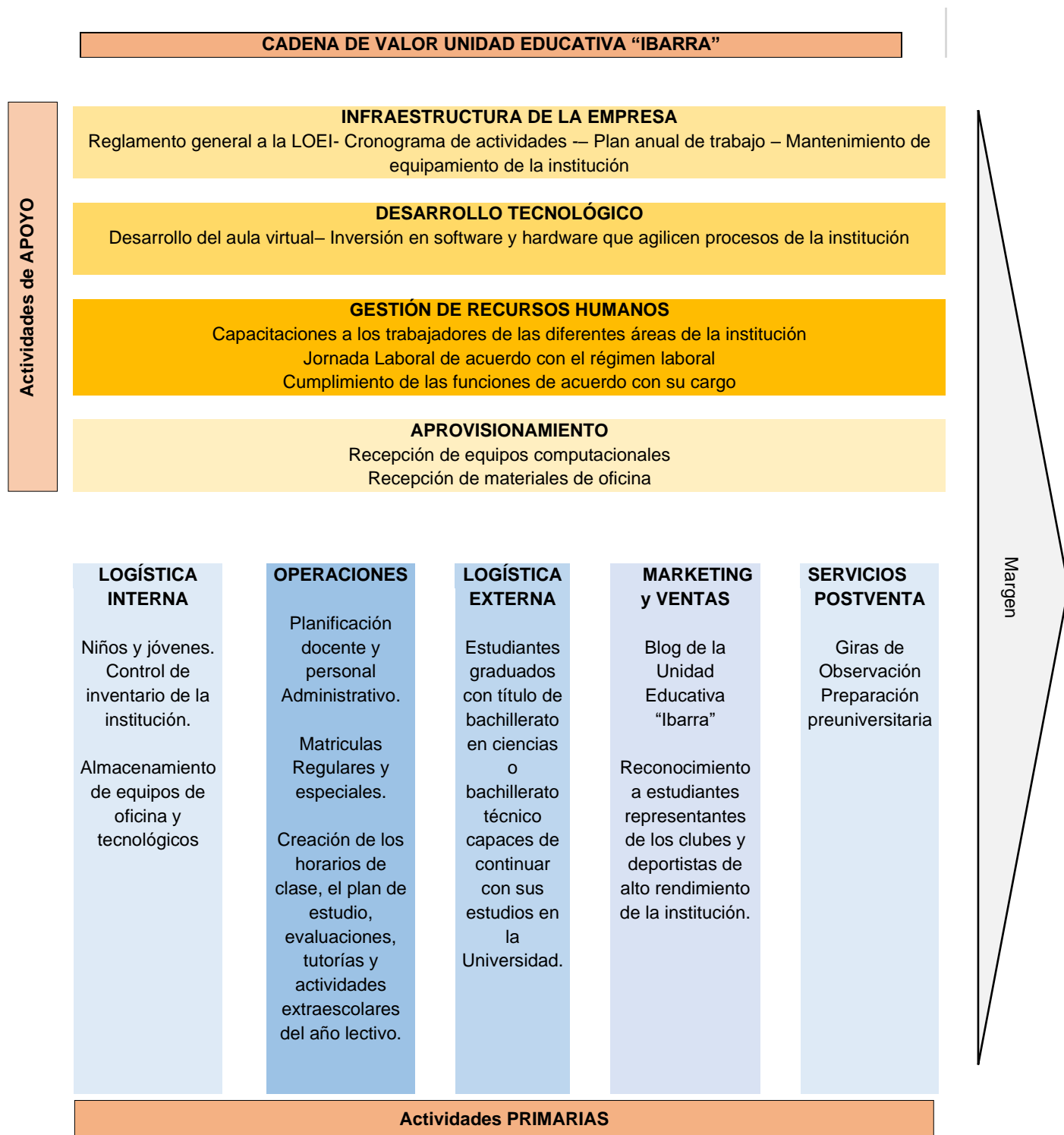
8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios, la Unidad Educativa “Ibarra” no realiza el diseño y desarrollo del servicio que brinda a la sociedad, debido a el Ministerio de Educación diseña la manera en que, de desarrollar el servicio de educación, compartiendo con la Unidad “Educativa” solo las formas en las que presentaran el servicio.

#### **4.2.4 Sistema de Gestión de Calidad y los procesos**

En la siguiente figura se desarrolló la cadena de valor de la Unidad Educativa “Ibarra”, analizando de manera global los procesos de la institución, definiendo las actividades primarias y actividades de apoyo que se realizan.

**Figura 18**

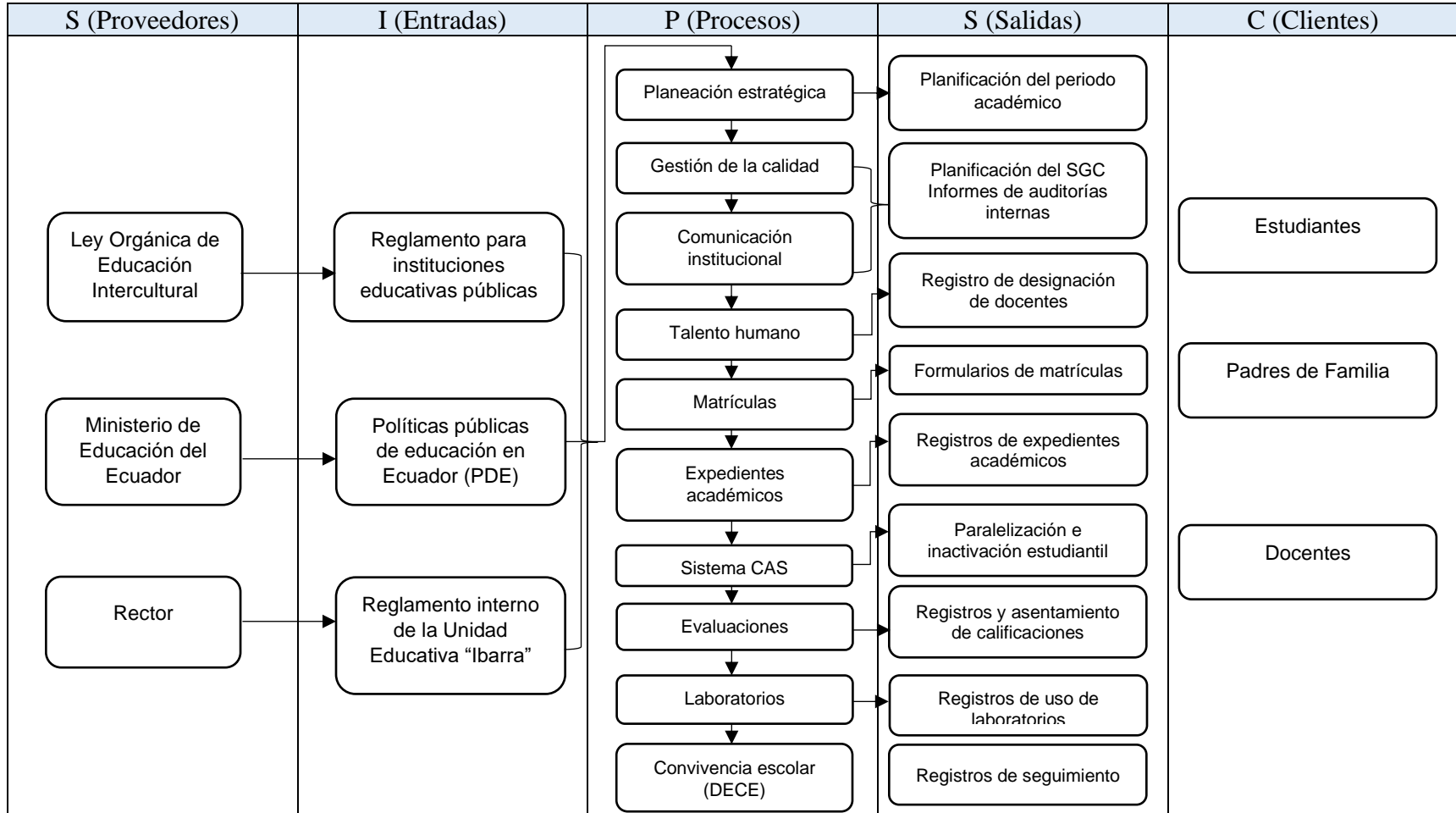
*Cadena de valor de la Unidad Educativa “Ibarra”*



#### 4.2.4.1 Diagrama SIPOC

Figura 19

Diagrama SIPOC Unidad Educativa "Ibarra"



#### 4.2.4.2 Propuesta del mapa de procesos

Para realizar el mapa de procesos se identificó los macroprocesos generales de la institución los cuales son estratégicos, operativos y de apoyo. En la siguiente figura se puntualiza el mapa de la Unidad Educativa “Ibarra” que se encuentra conformado del siguiente modo:

**Estratégicos:** son aquellos procesos relacionados con la dirección y se encarga de los procesos que se planifican y guían a los operativos de la institución.

- Gestión estratégica

**Operativos:** son los procesos que se realizan para brindar la educación en todos los niveles.

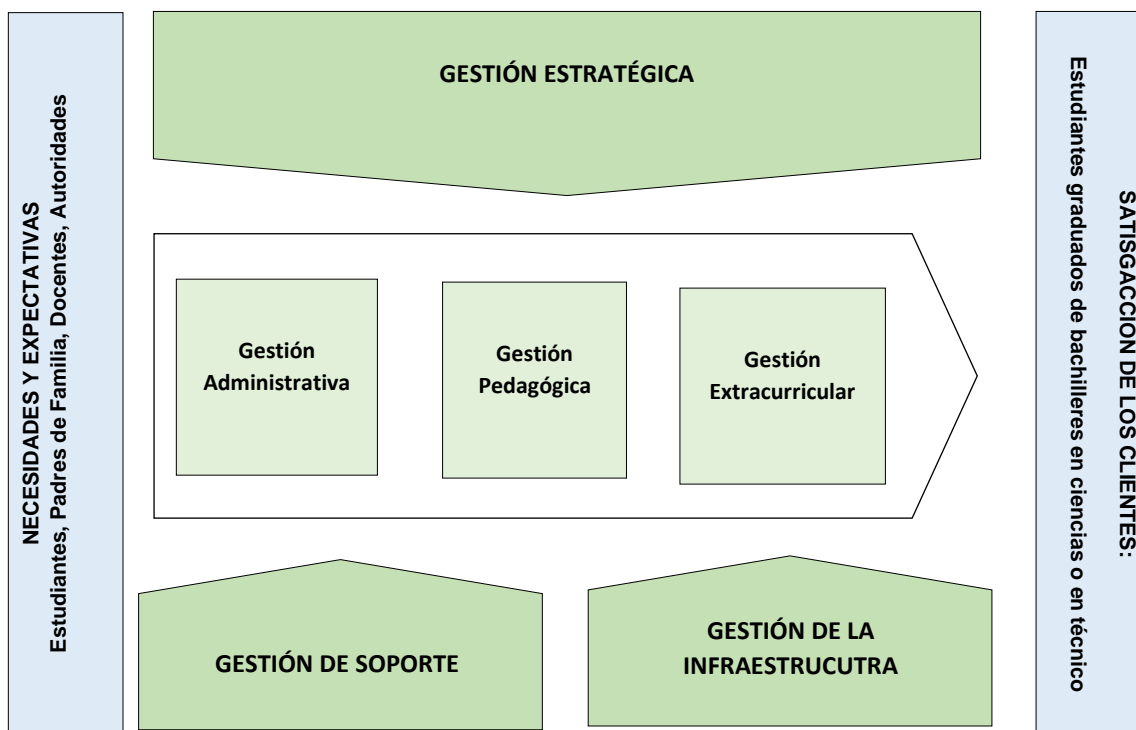
- Gestión administrativa
- Gestión pedagógica
- Gestión extracurricular

**Apoyo:** son aquellos procesos que son un soporte o apoyo a los procesos operativos de la unidad educativa.

- Gestión de soporte
- Gestión de la infraestructura

**Figura 20**

*Propuesta del mapa de procesos*



En la presente investigación se analizan e investigan los procesos que intervienen en la gestión administrativa de la Unidad Educativa “Ibarra”.

#### **4.2.4.3 Codificación de los procesos**

Según la norma ISO 9001:2015 codificar los documentos es una parte importante para poder gestionar internamente a la institución a través de carpetas con acceso limitado.

## **XX.00.01**

### ***Donde:***

- XX: representa las iniciales del macroproceso
- 00: simboliza las iniciales del proceso
- 01: simboliza el número de procedimiento

Por lo tanto, con el siguiente código se puede determinar que:

## **GE.PE.01**

### **Donde:**

- GE: es el macroproceso denominado gestión estratégica
- PE: es el proceso de planificación estratégica
- 01: es el procedimiento de planificación del periodo académico


#### **4.2.4.4 Inventario de procesos y subprocesos**

En la siguiente tabla 13 se puntualizan los procesos, subprocesos y las respectivas codificaciones de la Unidad Educativa “Ibarra



**Tabla 11**

Inventario de procesos

 <b>UEIBARRA</b> La ciencia y voluntad conducen a la cima							
<b>INVENTARIO DE PROCESOS</b>							
<b>TIPO</b>	<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>SUBPROCESOS</b>	<b>CÓDIGO</b>		
<b>ESTRATÉGICOS</b>	Gestión Estratégica G. E	Planeación estratégica	G.E.P. E	Planificación del periodo académico	G.E.P.E.01		
		Gestión de calidad	G.E.G.C	Planificación del SGC	G.E.G.C.01		
				Gestión documental	G.E.G.C.02		
				Auditoría Interna	G.E.G.C.03		
				Comunicación institucional	G.E.C. I	Comunicación interna y externa	G.E.C.I.01
				Talento humano	G.A.TH	Designación de docentes	G.A.TH.01
<b>GENERADORES DE VALOR</b>	Gestión Administrativa G. A	Expedientes académicos	G.A.E. A	Matrículas	G.A.M	Matriculación	G.A.M.01
				Calificaciones	G.A.C	Rectificación de notas en el sistema	G.A.C.01
						Recepción de expedientes académicos	G.A.E.A.01
		Sistema CAS	G.A.S.C	Revisión de expedientes académicos	G.A.E.A.02		
				Entrega de expedientes académicos	G.A.E.A.03		
				Paralelización de estudiantes	G.A.S.C.01		
				Asentamiento de calificaciones 3.B.G. U	G.A.S.C.02		
				Inactivación de estudiantes	G.A.S.C.03		
		<b>APOYO</b>	Gestión Pedagógica G. P	Desarrollo curricular	G. P.D.C	Ejecución del sumario	G.P.D.C.01
						Tutorías académicas	G.P.D.C.02
Evaluaciones	G.P. E			Evaluación estudiantil	G.P.E.01		
<b>APOYO</b>	Gestión Extracurricular G.E. T	Brigadas	G.E.T. B	Proyecto PPE	G.E.T.B.01		
				Gestión de la Infraestructura G.I	Laboratorios	G.I. L	Uso de laboratorios
<b>APOYO</b>	Gestión de Soporte G. S	Convivencia escolar (DECE)	G.S.C. E				Soporte a los estudiantes

*Nota.* Los datos fueron tomados de la Unidad Educativa “Ibarra”.

#### **4.2.4.5 Lista maestra de documentos**

En el Anexo 5 se detalla la lista maestra de documentos de la Unidad Educativa “Ibarra”, siendo aquellos documentos que se relacionan con los procesos internos de la institución, empleando una codificación para cada uno de los formatos.

#### **4.2.4.6 Caracterización de subprocesos**

La importancia de realizar la caracterización de los subprocesos es conocer a detalle la manera en que funcionan, recursos que intervienen, además de poder gestionarlos y controlarlos correctamente a los procesos. En la siguiente tabla 13 se encuentra la codificación de la caracterización de cada uno de los subprocesos del área administrativa.

En el anexo 6 se detallan la ficha de caracterización de cada uno de los subprocesos.

**Tabla 12***Codificación de las fichas de caracterización*


---

**CODIFICACIÓN DE LAS FICHAS DE CARACTERIZACIÓN**


---

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CÓDIGO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN
Gestión Administrativa G. A	Talento humano G.A.T.H	Designación de docentes G.A.TH.01	G.A.T.H.01. F.C.1
	Matrículas G.A.M	Matriculación G.A.M.01	G.A.M.01. F.C.1
	Calificaciones G.A.C	Rectificación de notas en el sistema G.A.C.01	G.A.C.01. F.C.1
		Recepción de expedientes académicos G.A.E.A.01	G.A.E.A.01. F.C.1
		Revisión de expedientes académicos G.A.E.A.02	G.A.E.A.02. F.C.2
		Entrega de expedientes académicos G.A.E.A.03	G.A.E.A.03. F.C.3
		Paralelización de estudiantes G.A.S.C.01	G.A.S.C.01. F.C.1
		Asentamiento de calificaciones 3.B.G.U G.A.S.C.02	G.A.S.C.02. F.C.2
		Inactivación de estudiantes G.A.S.C.03	G.A.S.C.03. F.C.3

---

*Nota.* Los datos fueron tomados de la Unidad Educativa “Ibarra”.

#### **4.2.4.7 Manual de procedimientos**

El Manual de procedimientos se realizó en conformidad a los procedimientos encontrados de la Gestión Administrativa en la Unidad Educativa “Ibarra”. Este manual constara de 1 macroproceso, 5 procesos y 9 procedimientos para un control interno y mejorar la gestión administrativa, en consecuencia, es importante e imprescindible codificarlos para un apropiado uso de los instrumentos en la institución, con el objetivo de un fácil reconocimiento de los procedimientos se codificarán conforme a:

**XX.00.XXX.000**

En donde XX representa al macroproceso, 00 representa al proceso, XXX representa al manual de procedimientos y 000 hace relación al procedimiento.

Ejemplo: **GA.T.H.MPR.01**

**Macroproceso:** Gestión Administrativa

**Proceso:** Talento Humano

**Código del manual de procedimiento:** Designación de docentes

El manual de procedimientos desarrollados se puede observar en el Anexo 13.

**Tabla 13***Codificación del manual de procedimientos*


---

**CODIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**


---

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CÓDIGO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
Gestión Administrativa G. A	Talento humano	Designación de docentes	G.A.T.H.MPR.01	
	Matrículas	Matriculación	G.A.M.MPR.01	
	Calificaciones	Rectificación de notas en el sistema	G.A.C.MPR.01	
	Expedientes académicos		Recepción de expedientes académicos	G.A.E.A.MPR.01
			Revisión de expedientes académicos	G.A.E.A.MPR.02
			Entrega de expedientes académicos	G.A.E.A.MPR.03
	Sistema CAS		Paralelización de estudiantes	G.A.S.C.MPR.01
			Asentamiento de calificaciones	G.A.S.C.MPR.02
			Inactivación de estudiantes	G.A.S.C.MPR.03

---

### **4.3 Cláusula 5: Liderazgo**

En esta cláusula denominada Liderazgo se desarrolla la política de calidad para la Unidad Educativa “Ibarra” hacia un correcto funcionamiento de la institución y el compromiso de los trabajadores, igualmente se insta los objetivos de calidad para el desempeño de la política.

#### **4.3.1 Política de calidad**

- **¿Quiénes somos?** Somos una institución educativa.
- **¿Qué hacemos?** Brindamos educación en nivel inicial, básica y bachillerato.
- **¿Cómo lo hacemos?** A través de técnicas de aprendizaje que promueva el desarrollo de conocimientos, destrezas, valores y docentes altamente capacitados.
- **¿Cuáles son nuestros clientes?** El servicio está dirigido niños, niñas y jóvenes desde los 3 años hasta los 18 años preferentemente.

### ***Política de calidad***

La Unidad Educativa “Ibarra” es una institución que brinda el servicio de educación en los diferentes niveles inicial, básica y bachillerato la cual cumple con reglamentos generales del Ministerio de Educación con la finalidad de promover en los estudiantes el desarrollo integral de habilidades , conocimientos y pensamientos críticos para la vida, a través de un ambiente de aprendizaje seguro ,respetuoso y talento humano calificado y comprometido, ofreciendo a los alumnos una educación de calidad , priorizando la satisfacción de las familias y estudiantes ,garantizando eficacia , eficiencia en los procesos y la mejora continua.

#### **4.3.2 Objetivos de calidad**

- Fomentar el desarrollo integral, cognitivo y excelencia académica a través de nuevos proyectos interdisciplinarios con la finalidad de crear destrezas en los estudiantes que permitan un buen desempeño en la vida.
- Asegurar un ambiente de aprendizaje sano y respetuoso a los estudiantes a través de un plan de capacitaciones para un mejor rendimiento académico.
- Establecer y mantener estándares de calidad por medio de un control de calidad que promueva la mejora continua en los procesos de la organización.

#### **4.4 Cláusula 6: Planificación**

Dentro de esta sección de la norma, se plantean las medidas a tomar para afrontar las posibles contingencias y ventajas que surgen en los procedimientos de la gestión administrativa en la Unidad Educativa "Ibarra". Asimismo, se crean los objetivos de calidad destinados a consolidar el acatamiento de la política de calidad establecida.

##### **4.4.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015 se debe asumir un juicio basado en riesgos, analizando distintos factores que puedan alterar el correcto desempeño de los procesos y por ende que acciones se deben tomar para asumirlos, reducirlos o evitarlos, a través de la identificación y evaluación del riesgo ayudando a la institución a entender mejor las amenazas y no afectar al sistema de gestión.

Dicho lo anterior para este análisis se acude a la matriz de riesgos, que permite identificar, priorizar los riesgos de impacto, la probabilidad de ocurrencia el controlar y la generación de un plan de acción basado en los riesgos encontrados en los procesos del área administrativa de la Unidad Educativa "Ibarra".

Para el uso de esta herramienta se la realiza de la siguiente manera:

- ✓ **Identificación del riesgo:** se realiza el inventario de procesos de la organización se identifica las diferentes amenazas que puede ocurrir en el proceso seleccionado, causas y posibles consecuencias.
- ✓ **Evaluación del riesgo:** se evalúa la probabilidad y el impacto que puede generar el riesgo encontrado en el proceso.



**Tabla 14***Probabilidad de riesgo*

Probabilidad del riesgo	
Valor	Descripción
1	Raro
2	Improbable
3	Posible
4	Probable
5	Casi Seguro

**Tabla 15***Impacto del riesgo*

Impacto del Riesgo	
Valor	Descripción
1	Insignificante
2	Menor
3	Moderado
4	Mayor
5	Catastrófico

- ✓ **Cálculo y clasificación del nivel de riesgo:** una vez asignado los valores anteriores se calcula el nivel de riesgo a través de la siguiente fórmula y se clasifica el riesgo:

$$NR = P * I$$

*Donde:*





**NR:** es el nivel de riesgo determinado.

**P:** es la probabilidad de ocurrencia.

**I:** es el impacto de riesgo.

**Tabla 16**

*Clasificación de riesgos*

Clasificación de Riesgos		
Color	Tipo	Descripción
	<i>Bajo</i>	No necesita una acción inmediata, el riesgo se encuentra presente, pero es poco probable que ocurra y si ocurre tiene un impacto poco significativo.
	<i>Medio</i>	No representa una amenaza inmediata, pero puede afectar significativamente en la institución, tiene una probabilidad de ocurrencia medio y un impacto moderado.
	<i>Alto</i>	Necesita una acción especial para disminuir pérdidas significativas, presenta una probabilidad alta de ocurrencia con un impacto grave.
	<i>Extremo</i>	Se necesita controlar inmediatamente, tiene una probabilidad de ocurrencia casi seguro y un impacto catastrófico en la organización.

En el anexo 7 se detalla la matriz de riesgos, en la cual se puntualizan los procesos encontrados en la gestión administrativa de la institución, indicando los posibles riesgos, consecuencias y controles a realizar.

#### 4.4.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

**Tabla 17**

*Objetivos de calidad*

Objetivos de Calidad	Acción	Responsable	Período	Indicadores
Fomentar el desarrollo integral, cognitivo y excelencia académica a través de nuevos proyectos interdisciplinarios con la finalidad de crear destrezas en los estudiantes que permitan un buen desempeño en la vida.	Ejecutar nuevos proyectos interdisciplinarios en la institución	Consejo Ejecutivo	Quimestral	<i>Nro. de proyectos interdisciplinarios ejecutadas / Nro. de proyectos interdisciplinarios planificados</i>

---

Asegurar un ambiente de aprendizaje sano y respetuoso a los estudiantes a través de un plan de capacitaciones para un mejor rendimiento académico.

Realizar un plan de capacitaciones a los docentes y estudiantes

Junta General de Directivos y Docentes

Bimestral

*Capacitaciones programadas / Capacitaciones planificadas*

Establecer y mantener estándares de calidad por medio de un control de calidad que promueva la mejora continua en los procesos de la organización.

Ejecutar una inspección de calidad de cada uno de los procesos

Rector, Vicerrectora Bachillerato y EGB

Quimestral

*Nro. de Procesos que cumplen con los estándares de calidad / Nro. de Procesos evaluados*

### 4.4.3 Planificación de los cambios

La planificación de modificaciones resulta esencial en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, dado que la planificación, documentación y comunicación interna de los cambios aseguran un abordaje adecuado de los mismos.

Por lo anterior expuesto se realizó un documento para la planificación de cada uno cambios del SGC en la Unidad Educativa “Ibarra” en la cual se define, el estado o situación actual, el cambio a realizar, el responsable, la fecha, la versión y los recursos a utilizar.

**Tabla 18**

*Formato de planificación de cambios*

					
<b>PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS</b>					
<b>VERSIÓN</b>		<b>FECHA</b>		<b>CÓDIGO</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>					
<b>Estado</b>	<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>		

## **4.5 Cláusula 7: Apoyo**

Dentro de esta sección, se aborda la provisión de los elementos requeridos para el establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los recursos humanos, el conocimiento y la documentación necesaria para asegurar el logro exitoso del sistema.

### **4.5.1 Recursos**

En el Sistema de Gestión de Calidad conocer las personas y la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos es sustancial, debido a que el talento humano en una organización es el que realiza la mayor parte del trabajo aportando experiencia, destrezas y de ellos depende el desarrollo exitoso de la institución. Mencionado lo anterior estos recursos se indican en el Capítulo III donde se realizó el diagnóstico situacional, detallando el talento humano y la infraestructura donde la Unidad Educativa “Ibarra” brinda el servicio de educación.

### **4.5.2 Competencia**

Un papel fundamental en una organización son las competencias de las personas, a través de las competencias el talento humano contribuye a la empresa a obtener los resultados planteados, un mayor crecimiento y eficacia en los procesos, por lo tanto, en el anexo 8 se desarrolla el perfil profesional y las actividades que cada persona debe realizar con el objetivo de aprovechar al máximo el talento de la empresa.

### **4.5.3 Toma de conciencia**

Para el desarrollo de esta cláusula de la norma se desarrolló la política de calidad y los objetivos de calidad para aportar al Sistema de Gestión de Calidad, los mismos que serán

informados a toda la organización, como parte fundamental para asegurar la calidad en servicio. A través de la toma de conciencia los trabajadores tienen mayor comprensión de las funciones, responsabilidades en la institución y aseguran el cumplimiento de los requisitos, esta comprensión se ve reflejada en la manera que el personal ejecuta los procesos, procedimientos y su comportamiento en la organización.

#### **4.5.4 Comunicación**

Para poder desarrollar o implementar el Sistema de Gestión de Calidad es de vital importancia comunicar interna y externamente, por lo tanto, se debe tener definido que comunicar, a quien comunicar, quien va a comunicar y en qué momento hacerlo con la finalidad de que exista una buena comunicación. Por lo anterior mencionado se desarrolló una matriz de comunicación que se encuentra en el Anexo 9, donde se detalla lo que se debe comunicar acerca del Sistema de Gestión de Calidad.

#### **4.5.5 Información documentada**

Es crucial mantener la documentación en el Sistema de Gestión de Calidad para garantizar la adecuada realización de los procesos, subprocesos y actividades dentro de la institución. Para ello, se ha elaborado una lista maestra de los documentos que están involucrados en la ejecución de todos los procesos, a fin de mejorar la gestión a nivel organizacional. Los detalles de esta lista maestra de documentos se encuentran disponibles en el Anexo 5.

### **4.6 Cláusula 8: Operación**

En la sección subsiguiente, se describe el método por el cual se lleva a cabo la prestación del servicio educativo en la institución, específicamente desde el ámbito

administrativo. En esta parte de la norma, se establecen las directrices para la planificación, los criterios necesarios, el control y los procedimientos orientados hacia una ejecución precisa de los procesos.

#### **4.6.1 Planificación y control operacional**

En la Unidad Educativa "Ibarra", la realización de la planificación y el control operacional garantizará la precisión en la ejecución de los procesos, lo que a su vez permitirá que la organización ofrezca un servicio eficaz y de calidad óptima, contribuyendo al éxito general y la consolidación de un robusto Sistema de Gestión de Calidad. En consecuencia, se ha creado el manual de los procesos administrativos (Anexo 12) con el propósito de comprender su funcionamiento y las directrices bajo las cuales operan.

#### **4.7 Cláusula 9: Evaluación del desempeño**

Esta sección de la norma demanda la implementación de un enfoque para valorar tanto el Sistema de Gestión de Calidad como los procesos involucrados. Esta evaluación puede llevarse a cabo mediante indicadores que sean cuantificables, realistas y que permitan la ejecución de auditorías internas en la institución dentro de un marco de tiempo predeterminado.

##### **4.7.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

En esta sección se describe cómo se lleva a cabo la supervisión y medición del Sistema de Gestión de Calidad, lo cual implica la definición de indicadores de calidad para evaluar los procesos administrativos de la institución. Estos indicadores de calidad establecidos permiten supervisar y evaluar el rendimiento de cada actividad efectuada en la




gestión administrativa. La elaboración de las fichas de indicadores se encuentra disponible en el Anexo 10.

En la siguiente tabla se puede observar el nombre del indicador del proceso con el pertinente código.

**Tabla 19**

*Codificación de indicadores*

---



**UEIBARRA**  
La ciencia y voluntad conducen a la cima

---

**CODIFICACIÓN DE LOS INDICADORES**

---

MACROPROCESO	PROCESO	INDICADOR	CÓDIGO DE FICHA DE INDICADOR
Gestión Administrativa G. A	Talento humano G.A.T.H	Porcentaje de Afinidad de Docentes	G.A.T.H.I.N.1
		Porcentaje de Actualización de conocimientos	G.A.T.H.I.N.2
	Matrículas G.A.M Calificación es G.A.C	Tasa de Permanencia	G.A.M.I.N.1
		Porcentaje de Rectificación de Notas	G.A.C.I.N.1
	Expedientes académicos G.A.E. A	Porcentaje de Expedientes Académicos Incompletos	G.A.E. A.I.N.1
		Porcentaje de Expedientes Académicos completos	G.A.E. A.I.N.2
	Sistema CAS G.A.S.C	Porcentaje de paralelización e inactivación de estudiantes	G.A.S.C.I.N.1

---

#### **4.7.2 Auditoría interna**

Las auditorías representan un componente esencial para confirmar el acatamiento del Sistema de Gestión de Calidad en la institución, con el propósito de identificar oportunidades de mejora. En consecuencia, no solo fortalecen la eficacia global, sino que también incrementan el rendimiento y aseguran el logro de los objetivos organizativos. Los documentos y registros involucrados en las auditorías están detallados en la lista maestra de documentos en el proceso de gestión de calidad.


En el área administrativa de la Unidad Educativa “Ibarra” se realiza una auditoría externa realizada por el Distrito Educativo 10D01, en la cual se verifica el cumplimiento de varios parámetros educativos

##### **4.7.2.1 Programa de Auditoría**

El programa de auditoría ayuda a delimitar el tiempo, el responsable, alcance y objetivos de la auditoría y el tipo, por lo tanto, se estableció un formato para realizar el programa de auditoría interna en la institución el cual se presenta en la siguiente figura.

**Figura 21**

*Programa de auditoria*


<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>			
	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>	<b>Versión</b>	1
		<b>Código</b>	G.E.G.C.03.D003
<b>Objetivo del programa</b>	Verificar el cumplimiento del sistema de calidad basado en la norma ISO 900:2015		
<b>Alcance del programa</b>	En este programa se audita el SGC planteado en el área administrativa de la Unidad Educativa "Ibarra"		
<b>Frecuencia</b>	Anual	<b>Responsables</b>	Líder Auditor
<b>Criterio</b>	Norma ISO 9001:2015	<b>Duración</b>	8 horas
<b>Tipo de Auditoría</b>			
<i>De acuerdo con el auditor</i>		<i>De acuerdo con el objetivo</i>	
Auditoria de primera parte	X	Auditoría de procesos	
Auditoría de segunda parte		Auditoría de sistema	X
Auditoría de tercera parte		Auditoría de producto	

#### 4.7.2.2 Plan de Auditoria

El plan de auditoria es un documento en el cual se define la manera en que se va a realizar la auditoria, los recursos a utilizar y que bajo que requisitos. En la siguiente figura se detalla el plan de auditoria para el área administrativa de la institución.

**Figura 22**

*Plan de auditoria*

		PLAN DE AUDITORÍA		
		UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"	Versión Código	
			1 G.E.G.C.03.D001	
<b>Sistema/Proceso/ Producto a auditar</b>	Sistema de Gestión de Calidad			
<b>Auditor líder</b>	Fernanda Gonzaga			
<b>Objetivo de la auditoría</b>	Contrastar el desempeño de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 en el área administrativa de la institución.			
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Talento Humano</li> <li>• Esferos</li> <li>• Área administrativa</li> <li>• Check List</li> </ul>			
<b>Criterio</b>	Norma ISO 9001:2015			
Cronograma de auditoría				
Fecha		Hora	Auditor	Observaciones

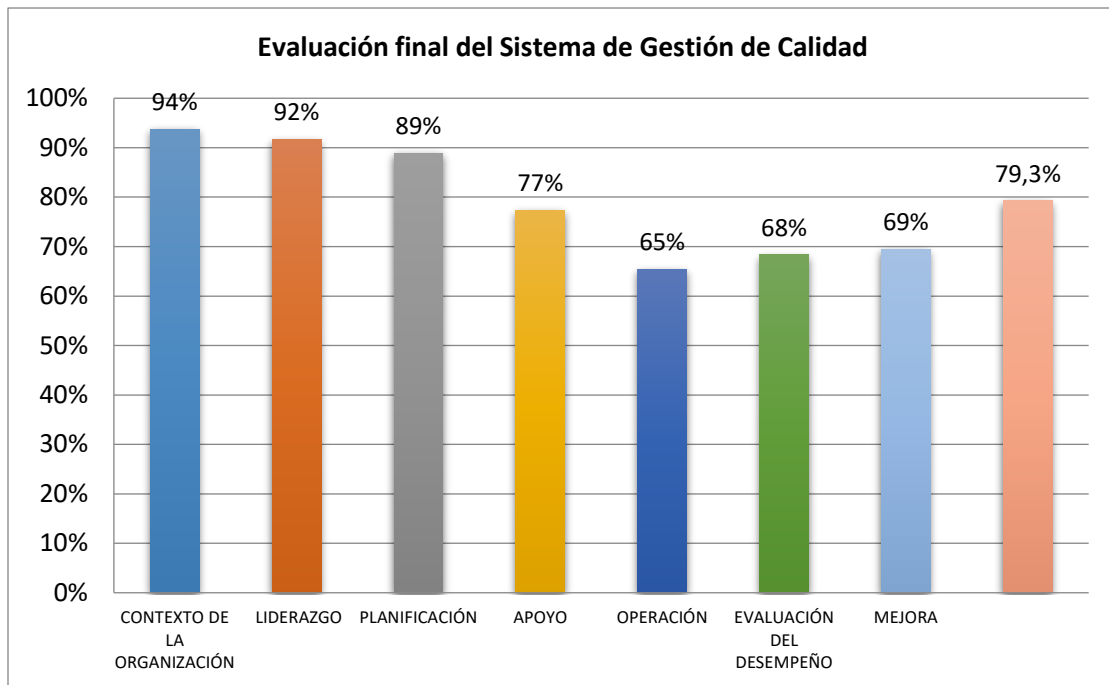
#### 4.7.2.3 Resultados de la auditoría interna

De acuerdo con la auditoria inicial que se realizó en la institución para verificar el desempeño de los requerimientos de la norma ISO 9002:2015, arrojó un resultado de 25,9%

el cual se considera una ponderación baja e insuficiente acerca del SGC, por lo tanto, la necesidad de implementar los requisitos que la norma ISO 9001:2015 exige para el Sistema de Gestión de Calidad, de modo que se realizó la documentación respectiva y en la auditoria final se obtuvo un resultado final de 79,3 % de desempeño y cumplimiento del Sistema por lo que se puede concluir que el resultado es medio previo a su diseño.

**Figura 23**

*Auditoria final del Sistema de Gestión de Calidad*




### 4.7.3 Revisión por la dirección

La revisión por la dirección es un punto fundamental en el Sistema de Gestión, a través de este requisito se asegura que los procesos estén funcionando correctamente, la información documentada se use para fines correctos, se valora la mejora continua y el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Mencionado lo anterior se desarrolló un formato de acta la cual incluye: responsables, fecha, lugar, asunto y hallazgos encontrados.

**Figura 24**

*Formato de acta de revisión*

	<b>ACTA DE REVISIÓN</b>		
	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA "</b>	<b>Nro.</b>	
<b>Fecha:</b>		<b>Lugar:</b>	
<b>Responsable</b>			
<b>Asunto</b>			
<b>Hallazgos</b>			

### 4.8 Cláusula 10 – Mejora

En la cláusula 10 de la norma hace referencia a como la institución debe comportarse frente a las nuevas oportunidades que se les presente, con el objetivo de que estas oportunidades generen un mejor desempeño y crecimiento en la empresa, también se elaboró un plan de mejora según los resultados obtenidos en la evaluación

#### **4.8.1 Mejora continua**

Para lograr la eficacia del Sistema de Gestión de calidad en la organización se deben mejorar continuamente los procesos y actividades que con lleven a ello, por lo tanto, para el desempeño de este requisito de la norma se establece acciones, para que la empresa las ejecute y los procesos se adecuen y mejoren continuamente. Seguidamente en la tabla Nro. 20 se presenta el plan de mejoras el cual incluye la actividad a realizar, los recursos, responsables, indicadores y metas a cumplir.

**Tabla 20**

*Plan de mejora*



**PLAN DE MEJORA UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"**

<i>Ciclo</i>	<i>Mejora por establecer</i>	<i>Actividades</i>	<i>Recursos</i>	<i>Responsable</i>	<i>Indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Prioridad</i>	<i>Fecha Inicio</i>	<i>Fecha Fin</i>
	Definir los medios imprescindibles para el Sistema de Gestión de Calidad	Definir los recursos para el SGC	Económicos, factor humano y tecnológicos	Jefes de área Responsable de gestión de calidad	Porcentaje recursos establecidos	100%	Media	Agosto 2023	Septiembre 2023
P	Esquematizar el plan estratégico	Elaborar un plan estratégico institucional	Económicos, factor humano y tecnológicos	Rector y vicerrector	Porcentaje de objetivos ejecutados	100%	Alta	Agosto 2023	Septiembre 2023
	Planificación de auditorías internas	Establecer un programa de auditorías internas	Económicos, factor humano y tecnológicos	Jefes de área Responsable de gestión de calidad	Porcentaje de auditorías realizadas	100%	Media	Agosto 2023	Septiembre 2023



H	Emplear el modelo de gestión de calidad en el área	Establecer la política de calidad, los objetivos de calidad, el alcance del SGC y definir las partes interesadas	Factor humano y tecnológicos	Rector, vicerrector y responsable de gestión de la calidad	Porcentaje de desempeño de los requisitos	100%	Alta	Agosto 2023	Septiembre 2023
		Desarrollar la documentación del SGC	Factor humano y tecnológicos	Rector, vicerrector y responsable de gestión de la calidad	Porcentaje de documentación desarrollada	100%	Alta	Octubre 2023	Noviembre 2023
		Identificación de riesgos	Factor humano y tecnológicos	Jefes de área Responsable de gestión de calidad	Porcentaje de riesgos identificados	100%	Alta	Octubre 2023	Noviembre 2023
		Comunicar el SGC	Económicos, factor humano y tecnológicos	Rector, vicerrector y responsable de gestión de la calidad	Porcentaje de socialización del SGC	100%	Alta	Octubre 2023	Noviembre 2023
		Ejecución del SGC	Económicos, factor humano y tecnológicos	Rector, vicerrector y responsable de gestión de la calidad	Porcentaje de ejecución del SGC	100%	Alta	Diciembre 2023	Enero 2023

V	Realizar seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad	Comprobar el desempeño del programa de auditorías internas	Factor humano y tecnológicos	Rector, vicerrector y responsable de gestión de la calidad	Porcentaje de eficacia de las auditorías internas	100%	Media	Febrero 2024	Marzo 2024
		Verificar el desempeño de los requisitos	Factor humano y tecnológicos	Rector, vicerrector y responsable de gestión de la calidad	Porcentaje de desempeño de los requisitos	100%	Alta	Febrero 2024	Marzo 2024
		Comprobar el control de los riesgos encontrados	Factor humano y tecnológicos	Rector, vicerrector y responsable de gestión de la calidad	Porcentaje de los riesgos controlados	100%	Alta	Febrero 2024	Marzo 2024
		Verificar el uso de la información documentada	Factor humano y tecnológicos	Jefes de área Responsable de gestión de calidad	Porcentaje de uso adecuado de la información	100%	Media	Abril 2024	Mayo 2024
A	Establecer mejoras al Sistema de Gestión de Calidad	Desarrollar un plan de mejora	Factor humano y tecnológicos	Jefes de área Responsable de gestión de calidad	Porcentaje de desempeño del plan de mejora	100%	Alta	Abril 2024	Mayo 2024
		Actualizar la documentación del SGC en caso necesario	Factor humano y tecnológicos	Jefes de área Responsable de gestión de calidad	Porcentaje de información actualizada	100%	Media	Abril 2024	Mayo 2024

## CONCLUSIONES

- La recopilación y revisión de bases bibliográficas actualizadas contribuyó con información relevante respecto a conceptos, directrices, pautas e importancia que genera el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad enfocado en el servicio dentro de una organización, los cuales son parte importante para la sustentabilidad teórica del trabajo de investigación.
- El check list inicial de la norma ISO 9001:2015 aplicado en la institución dio como resultado que a nivel global el área cumple con el 25,9% de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, por lo que se puede exponer que el nivel de ponderación es bajo; el porcentaje más bajo de cumplimiento corresponde a la cláusula 4 de la norma que se refiere al contexto de la organización alcanzando un 13% de cumplimiento.
- Tras el levantamiento de información en el área de estudio se logró definir, 1 macroproceso denominado gestión administrativa, 5 procesos y 9 subprocesos los cuales son parte fundamental en la institución para mejorar constantemente.
- Elaborada la documentación faltante requerida por la norma se procedió aplicar un segundo check list en el área administrativa, el cual proporcionó como resultado un 79,3% de cumplimiento previo a su diseño, lo que genera un aumento del 53,4% en contraste con el check list inicial.

## **RECOMENDACIONES**

- Se sugiere que la documentación desarrollada sea socializada con toda la institución por medio de capacitaciones, haciéndoles conocer las directrices y lineamientos que se deben regir los trabajadores, la importancia y los beneficios que genera el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.
- Se recomienda la implementación del Sistema de Gestión de Calidad desarrollado; con la finalidad de establecer procesos más eficientes, mejorar la calidad del servicio de educación que ofrece la institución y por consiguiente mejorar la satisfacción del cliente.
- Se sugiere realizar un seguimiento permanente a la matriz de riesgos desarrollada y a los indicadores planteados en el Sistema de Gestión para controlar y evaluar el rendimiento de los procesos del área administrativa y dar una respuesta inmediata ante cualquier escenario imprevisto.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A. M., Pulido, H. G., Araque, D. D., Regnault, M. D., y Tinoco, M. C. (2018). *Gestión de la Calidad Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Universidad de Carabobo, Venezuela. [https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/341135279\\_Gestion\\_de\\_la\\_Calidad\\_Una\\_herramienta\\_para\\_la\\_sostenibilidad\\_organizacional](https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/341135279_Gestion_de_la_Calidad_Una_herramienta_para_la_sostenibilidad_organizacional)
- Alarcón, G., Alarcón, P., y Guadalupe, S. (10 de Junio de 2019). La elaboración del mapa de procesos para una universidad ecuatoriana. *ESPACIOS*, 40(19). <https://www.revistaespacios.com/a19v40n19/19401904.html>
- Alcalde, S. M. (2019). *Calidad*. Paraninfo.
- Amador-Mercado, C. Y. (2022). El análisis PESTEL. *Uno Sapiens Boletín Científico De La Escuela Preparatoria*, 4(8). <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-2733-4767>
- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S., y Díaz, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista venezolana de gerencia*, 25(90). <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559014/29063559014.pdf>
- Astudillo, I. L., Luna, A. J., y Aguirre, P. A. (2021). Contingencia estructural en el nivel de ingresos: Un análisis en medianas y grandes empresas orenses. *NNOVA Research Journal*, VI. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v6.n2.2021.1706>
- Báez, A. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa Britel S.A.* Tesis de pregrado, Universidad Internacional del Ecuador, Quito.
- Banco Mundial. (28 de Abril de 2020). *Banco Mundial BIRF AIF*. Banco Mundial BIRF AIF: <https://www.bancomundial.org/es/results/2014/04/28/world-bank-support-to-education-a-systems-approach-to-achieve-learning-for-all>
- Barajas, E. F., Osorio, L. M., y MogrovejoAndrade, J. M. (2020). Metodología para la evaluación interna de una cadena de valor. *Clío América*, 14(27), 401–408. <https://doi.org/https://doi.org/10.21676/23897848.3685>
- Barreto, L. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001-2008 en una microempresa prestadora de servicios de obras civiles*. Tesis de pregrado, Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá.
- Bolaños, A., y Baquerizo, M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *INNOVA*, 3(2), 123-135. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.425>

- Bú, B. (2022). Diseño organizacional: La búsqueda del éxito. *Revista científica Sociedad & Tecnología*, 5. <https://doi.org/https://doi.org/10.51247/st.v5i1.189>
- Burgasi, D., Cobo, D., Pérez, K., Pilacuan, R., y Rocha, M. (2021). El diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad en la educación: una revisión de los últimos 7 años. *Revista electrónica TAMBARA*, 14(84), 1212-1230. [http://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMA-ISHIKAWA\\_FINAL-PDF.pdf](http://tambara.org/wp-content/uploads/2021/04/DIAGRAMA-ISHIKAWA_FINAL-PDF.pdf)
- Cantor, L., Prieto, J., y Sogamoso, Y. (2022). *Diagnóstico para la implementación de un SGC para FIRSTSOURCE S.A.S basado en NTC ISO 9001 2015*. Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá.
- Cañas, J. (2018). *Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa totality services S.A.S*. Tesis de pregrado, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogotá.
- Carriel, R., Barros, C., y Fernández, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Recimundo*, 2(1), 625-644. <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/151>
- Castellón, I. (2019). *Implementación de un sistema de gestión de calidad en la norma ISO 9001:2015 en una agencia aduanal*. Tesis de pregrado, Ciudad de México.
- Cepeda, J., y Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Podium*(36). <https://doi.org/doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Colina, F., Hernández, S., y García, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*, 2, 206-2016. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v37n2/rces16218.pdf>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial ICB. <https://doi.org/9788490214831>
- Edison, L. (2020). *Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa ideal Soport*. Tesis de pregrado, Universidad Antonio Nariño, Cartagena de Indias.
- Espinosa, P., Prieto, W., Rubio, C., y Ochoa, M. (2021). Liderazgo, calidad y educación, sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas . *Revista Conrado*, 17(81), 419-427. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n81/1990-8644-rc-17-81-419.pdf>
- Gaya, C. G., y Cañizares, C. M. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: Guía de aplicación*. UNED Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://doi.org/9788436275971>
- González, M. J. (2019). *Estructura Organizacional*. Institución Universitaria Itsa. <https://doi.org/ISBN 978-958-52221-1-3>

- Hernández, Á. M., Morales, H. N., López, G. R., y González, J. G. (2019). La importancia de la información documentada. Caso de actualización documental de un Sistema de Gestión de la Calidad para certificación bajo la norma ISO 9001:2015. Valencia: Editorial Universitat Politècnica de València. <https://doi.org/10.4995/INN2019.2019.10398>
- Hernández, J. M. (2020). La matriz FODA y su aplicación al trading e inversión en los mercados financieros. *YACHANA Revista Científica*, 9(2), 27-38. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0003-0132-6881>
- Huayllani, M. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación, Lima.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC. (2010). *Ecuador en Cifras*. Ecuador en Cifras: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censos/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20el%20Censo%202010%2C%20Ecuador,11%2C7%25%20en%202010>.
- Isazaz, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad*. Ediciones de la U.
- ISO 9001:2015. (31 de Julio de 2018). *ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA*. ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/07/iso-9001-2015-por-que-es-importante-realizar-la-gestion-de-riesgos/>
- Jiménez, R. A., Campos, P. C., y Vargas-Hernández, J. G. (2020). Los factores internos de las Pymes y su influencia en la competitividad (Caso sector comercio en Lázaro Cárdenas Michoacán). *Horizontes Empresariales*, XIX. <https://doi.org/https://doi.org/10.22320/hem.v19i2.4535>
- Jiménez, V. A., Borrero, Y. E., Lara, L. M., y Cadena, D. M. (2021). La importancia del diagnóstico estratégico en las organizaciones. *ECONÓMICAS CUC*, 42(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Ensy.1>
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI. (10 de Julio de 2014). *Reglamento General a La Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Retrieved 8 de Abril de 2023, from <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/CODIFICACION-COMPLETA-DEL-REGLAMENTO-GENERAL-A-LA-LOEI-17-07-20143.pdf>
- Martínez, J. A. (2019). *Guía para la aplicación de UNE-ISO 9001:2015* (Vol. 0). AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/105584>
- Mas, I., Sapena, R., García, A., y Ramírez, P. (2019). Implementation and Operation of an Integrated Quality Management System in Accordance With ISO 9001:2015 in a

- Dermatology Department. *Actas Dermo-Sifiliográficas*, 110(2), 92-1011. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ad.2018.08.003>
- Mayabi, B. (2018). *Satisfying the customer: Quality Management and Service Provision*. Alemania: Grin.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Justificativo Proforma Presupuesto General del Estado 2023*. Justificativo Proforma Presupuesto General del Estado 2023: [https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/11/Anexo-1\\_Justificativo-Proforma-2023.pdf](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/11/Anexo-1_Justificativo-Proforma-2023.pdf)
- Ministerio de Educación. (2021). *Coalición Ecuador Verifica*. Coalición Ecuador Verifica: <https://ecuadorverifica.org/2021/03/21/300mil-bachilleres-y-90mil-cupos/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20estas%20cifras,nacional%20son%20aproximadamente%20302.354%20bachilleres>.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2023). *Ecuador continúa creciendo en tecnología*. Ecuador continúa creciendo en tecnología.
- Montero, E. C. (2019). Desarrollo de valores organizacionales para la innovación social. Una mirada desde el emprendimiento en el contexto cubano actual. *SciELO*, 161. <https://doi.org/0252-8584>
- Niebles, W., Rojas, C., Pacheco, C., y Hernández, H. G. (2022). Desarrollo de estrategias de direccionamiento estratégico para la gestión de calidad en empresas del sector industrial. *SciELO*, 33. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600145>
- Oviedo, A. (2019). *Sistemas de gestión de la calidad*.
- Pachón, M. (2022). *Diseño del sistema de gestión de calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001 de 2015 para la empresa Coopsecar*. Tesis de posgrado, Fundación Universidad de América, Bogotá.
- Paltín, M. (2022). Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad del Ecuador. *Revista científica retos de la ciencia*, 6(12), 16-29.
- Palvia, S., Aeron, P., Gupta, p., mAHAPATRA, d., Parida, R., Rosner, R., y Sindhi, S. (2018). Online Education: Worldwide Status, Challenges, Trends, and Implications. *Journal of Global Information Tecnology Management* , 21(4), 233-241. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1097198X.2018.1542262>
- Parra, G. J., y Parra, P. I. (2022). *La nueva concepción: funamentos, conceptos y principios de la gestión por procesos*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <https://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2022-09-27-215642->



La%20nueva%20concepci%C3%B3n%20fundamentos,%20conceptos\_compressed.pdf

- Párraga-Zambrano, L. (2018). Las empresas su organización y funcionamiento. *Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria*, III(8), 25-43. <https://doi.org/DOI 10.23857/fipcaec.v3i8.56>
- Patana, V. (2021). *Diseño de un modelo de sistema de gestión de calidad en el proceso de recaudación del impuesto a la propiedad de bienes inmuebles del municipio de La Paz, basado en el enfoque de la Norma ISO 99001:2015, en la gestión 2020, para la certificación internaci*. Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés, La paz.
- Peñafiel, J., Muñiz, L., y Mosquera, L. (2020). La Planeación Estratégica como Herramienta en las Empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria UNESUM*, IV, 105-116. <https://doi.org/https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.237>
- Peteiro, D. R. (s.f). *Sinapsys Business Solutions*. Sinapsys Business Solutions: <https://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Quintana, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2). <https://doi.org/doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>
- Ramírez, A. (2019). *Evaluación y Sugerencias para la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el Subsistema de Calidad en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a distancia, Bogotá.
- Salazar, G. M., Arteaga, J. C., y Vera, A. J. (2019). Análisis bibliográfico del estudio de la cadena de valor de alimentos. *ECA Sinergia*, 10(3), 39-47. [https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v10i3.1738](https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i3.1738)
- Sánchez, F. (2019). *Calidad total en las organizaciones*. Elearning S.L.
- Sangüesa, M., Mateo, R., y Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. Paraninfo.
- Sotelo, J. (2018). ISO 19001:2011 standard planning of the audit in a system of quality management on the basis of standard ISO 19011:2011. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23913/ride.v8i15.329>
- Tenjo, O. J. (5 de Febrero de 2021). *LinkedIn*. LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pulse/que-es-el-sipoc-y-para-sirve-oscar-ni%C3%B1o/?originalSubdomain=es>
- Torres, I. (9 de Octubre de 2019). *IVE Consultores*. IVE Consultores: <https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/>
- UEI. (2013). *Blog de la Unidad Educativa "Ibarra"*. Blog de la Unidad Educativa "Ibarra": <https://ueibarra.blogspot.com/p/historia.html>

- Unidad Educativa Ibarra UEI. (2013). *Blog de la Unidad Educativa "Ibarra"*. Blog de la Unidad Educativa "Ibarra": <https://ueibarra.blogspot.com/>
- Vásquez, M. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001*. Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.
- Vera, H., Alanya-Beltran, J., Huapaya, N., y Agustín, J. (2021). Descentralización educativa en Latinoamérica: Oportunidades y Amenazas en la Calidad Educativa. *Jornal of Business and entrepreneurial*, 1-13. [https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Joel-Alanya-Beltran/publication/355411681\\_Educational\\_decentralization\\_in\\_Latin\\_America\\_Opportunities\\_and\\_threats\\_in\\_educational\\_quality/links/616f24d0718a2a7099e422e2/Educational-decentralization-in-Latin-America-Oppo](https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Joel-Alanya-Beltran/publication/355411681_Educational_decentralization_in_Latin_America_Opportunities_and_threats_in_educational_quality/links/616f24d0718a2a7099e422e2/Educational-decentralization-in-Latin-America-Oppo)
- Závadský, J., Korenková, V., Závadská, Z., Kadárová, J., y Tucek, D. (2019). Competences in the quality management system evaluation based on the most worldwide used key performance indicators. *Quality Management* , 20(169), 29-35. <https://doi.org/https://www.proquest.com/openview/b2d76330d988bc744a091d4954b1b68a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1046413>

# ANEXOS

## ANEXO 1 Infraestructura de la Unidad Educativa “Ibarra”



- ❖ Aulas de bachillerato general unificado y educación general básica.



- ❖ Aulas de bachillerato general unificado.



- ❖ Área de laboratorios de química, biológica y ciencias naturales.



❖ Gimnasio de la institución.



❖ Bar y comedor de estudiantes y docentes.



❖ Área técnica: aulas de bachillerato técnico.



❖ Pista atlética.

ANEXO 2 Check list norma ISO 9001:2015



CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

ISO 9001:2015	REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	Cumple	No Cumple	No Aplica	Resultado	Observaciones	Plan de Acción
4	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				13%		
4.1	<i>Compresión de la organización y de su contexto</i>				50%		
	¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?	0	X	0		La institución educativa no cuenta con ninguna técnica para análisis del contexto	Realizar la matriz FODA y matriz PESTEL Matriz PESTEL
	¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?	X	0	0		La institución tiene presente que factores externos podrían afectar sin embargo no cuentan con un análisis o una metodología previa.	
	¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?	X	0	0		Se considera los aspectos internos sin embargo no cuenta con una matriz FODA	
	¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?	0	X	0		La institución no tiene en cuenta ningún factor del SGC	

<b>4.2</b>	<b><i>Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</i></b>				<b>0%</b>		
	¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?	0	X	0		Se debería realizar un análisis de las partes interesadas	Realizar una matriz de partes interesadas y establecer la metodología de la norma acerca de las partes interesadas.
	¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?	0	X	0		La institución no tiene en cuenta el grado de importancia que presentan las partes interesadas por ello existen inconsistencias	
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	0	X	0		No se encuentra evidencia del seguimiento y revisión	
	¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades?	0	X	0		La institución no cuenta con una planificación detallada	
<b>4.3</b>	<b><i>Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</i></b>				<b>0%</b>		
	¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?	0	X	0		La institución no tiene definido alcance del Sistema de Gestión de Calidad	Definir el alcance del SGC
	¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?	0	X	0			
	¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?	0	X	0			
	¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los servicios o la satisfacción de los clientes?	0	X	0			
<b>4.4</b>	<b><i>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</i></b>				<b>0%</b>		
	¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?	0	X	0		La institución no ha identificado los procesos correctamente	Realizar un Mapa de procesos,
	¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?	0	X	0		No se realiza seguimiento a los procesos	Matriz de indicadores de los procesos

	¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?	0	X	0		La institución conoce de las autoridades y responsables de cada proceso, pero no se encuentran documentado	Realizar un Mapa de procesos
	¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?	0	X	0		No se ha analizado los riesgos que puede afectar en los procesos	Realizar una matriz de riesgos y oportunidades
	¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?	0	X	0		No existe documentación que evidencia la mejora de los procesos	
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO</b>				<b>31%</b>		
<b>5.1</b>	<b>Liderazgo y compromiso</b>				<b>25%</b>		
<b>5.1.1</b>	<b>Generalidades</b>						
<b>5.1.2</b>	<b>Enfoque al cliente</b>						
	¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?	X	0	0		Las autoridades de la institución si presentan un liderazgo y compromiso leal.	Se debe tener en cuenta las expectativas del cliente y acciones correctivas si fuera el caso.
	¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	0	X	0		La institución no tiene un proceso de revisión por la dirección	
	¿Se asegura y promueva la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?	0	X	0			
	¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?	0	X	0		La institución sabe que la razón de ser es el cliente	
<b>5.2</b>	<b>Política</b>				<b>0%</b>		
<b>5.2.1</b>	<b>Establecimiento de la política de la calidad</b>						
<b>5.2.2</b>	<b>Comunicación de la política de la calidad</b>						



	¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?	0	X	0		No se tiene una política de calidad establecida	Establecer la política de calidad relacionada con los objetivos de calidad y comunicar a los trabajadores y partes interesadas.
	¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?	0	X	0			
	¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?	0	X	0			
	¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?	0	X	0			
	¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?	0	X	0			
<b>5.3</b>	<b><i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</i></b>				<b>67%</b>		
	¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?	X	0	0		La institución tiene un organigrama estructural y cada área conoce de las funciones y autoridades	Realizar un manual de funciones
	¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?	X	0	0			
	¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?	0	X	0		La institución no tiene una persona que se encargue del SGC	La alta dirección deberá colocar a una persona para el aseguramiento de los requisitos de la norma.
<b>6</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>				<b>11%</b>		
<b>6.1</b>	<b><i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i></b>				<b>33%</b>		
	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?	0	X	0		Se han identificado las oportunidades en	Realizar una matriz de riesgos y

	¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?	0	X	0		los procesos, pero no los riesgos por lo tanto no se ha generado acciones para abordarlos	oportunidades , dentro de ella asignar acciones para disminuir el impacto potencial
	¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?	X	0	0			
<b>6.2</b>	<b>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>				<b>0%</b>		
	¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?	0	X	0		No se tiene establecidos los objetivos de calidad	Establecer los objetivos de calidad coherentes con la política de calidad.
	¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del servicio y con el aumento de la satisfacción del cliente?	0	X	0			
	¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?	0	X	0			
	¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?	0	X	0			
	¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?	0	X	0			
<b>6.3</b>	<b>Planificación de los cambios</b>				<b>0%</b>		
	¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?	0	X	0		No presenta un formato donde se evidencia los cambios realizados	Realizar un formato de cambios donde se asignan los recursos, responsabilidades y posibles consecuencias
	¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?	0	X	0			
	¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?	0	X	0			
<b>7</b>	<b>APOYO</b>				<b>31%</b>		
<b>7.1</b>	<b>Recursos</b>				<b>46%</b>		
<b>7.1.1</b>	<b>Generalidades</b>				<b>0%</b>		
<b>7.1.2</b>	<b>Personas</b>						
	¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?	0	X	0		Existen pocos recursos con los que se realizan los procesos.	

	¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?	0	X	0			Delegar a una persona que se encargue del SGC
<b>7.1.3</b>	<b>Infraestructura</b>				<b>67%</b>		
	¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?	X	0	0		El estado adecua la infraestructura para la prestación del servicio de educación	Realizar un plan de mantenimiento y asignar a un responsable
	¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?	X	0	0		Se realiza mantenimientos a las instalaciones sin embargo no son planificadas	
	¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?	0	X	0		No se han establecido las responsabilidades para el mantenimiento de la infraestructura	
<b>7.1.4</b>	<b>Ambiente para la operación de los procesos</b>				<b>67%</b>		
	¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?	X	0	0		El ambiente laboral en el área administrativa es bueno y se evidencia en el talento humano que opera, trabajando en grupo y con buen ánimo	Planificar capacitaciones para asegurar el ambiente laboral.
	¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?	X	0	0			
	¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?	0	X	0			
<b>7.1.5</b>	<b>Recursos de seguimiento y medición</b>				<b>0%</b>		

	¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?	0	X	0		No se evidencia registros de mediciones o verificaciones realizadas	Cumplir literalmente con los requisitos de la Noma en lo que se refiere a seguimiento y medición
	¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de los recursos a emplearen las mediciones?	0	X	0			
	¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibraciones realizadas?	0	X	0			
	Si fuese necesario, ¿se mantiene la trazabilidad a patrones nacionales y/o internacionales?	0	X	0			
<b>7.1.6</b>	<b>Conocimientos de la organización</b>				<b>50%</b>		
	¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios?	X	0	0		El área tiene en cuenta los conocimientos que necesita para brindar el servicio por la experiencia adquirida	Documentar los conocimientos que necesita el área para que el personal pueda conocer
	¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?	0	X	0		No se encuentra documentado los conocimientos.	
<b>7.2</b>	<b>Competencia</b>				<b>67%</b>		
	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	0	X	0		No se encuentra definida las competencias para el SGC	Dentro del manual de funciones establecer las capacidades necesarias para el desarrollo del SGC.
	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	X	0	0		Se realizan capacitaciones a los trabajadores, pero son irregulares.	Planificar capacitaciones para mejorar las competencias
	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	X	0	0		Si existe documentos de los cursos o capacitaciones	

						realizados por los trabajadores	
<b>7.3</b>	<b><i>Toma de conciencia</i></b>				<b>0%</b>		
	¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?	0	X	0		No se ha comunicado, ni realizado acciones de toma de conciencia acerca del SGC	Capacitar a los trabajadores acerca del SGC y su importancia
	¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?	0	X	0			
	¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?	0	X	0			
<b>7.4</b>	<b><i>Comunicación</i></b>				<b>0%</b>		
	¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	0	X	0		No presenta un proceso de comunicación	Realizar una matriz de comunicación donde se detalle el tema, las fechas, el medio y responsable
	¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?	0	X	0			
<b>7.5</b>	<b><i>Información documentada</i></b>				<b>40%</b>		
	¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?	0	X	0		No se ha detallado la documentación solicitada por el SGC	Completar toda la información que la norma requiere para el SGC
	¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?	0	X	0		Existen algunos documentos que no presentan una correcta identificación	
	¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?	X	0	0		Cuentan con un formato para los documentos	
	¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?	X	0	0		La alta dirección de encarga de la revisión y aprobación de esta	

	¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?	0	X	0		La documentación no se encuentra al acceso de todos.	
	¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?	X	0	0		Mediante la intranet el trabajador ingresa con su usuario y contraseña	Verificar que no se realice un uso inadecuado de la información
	¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?	0	X	0		Se adquirió un CPU con mayor capacidad para el respaldo de la información	Planificar las copias de seguridad de los documentos.
	¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?	X	0	0			
	¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?	0	X	0		No se ha realizado un formato para el control de cambios en documentos del SGC	Realizar una matriz para el control de cambios. Identificar la documentación externa necesario
	¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?	0	X	0			
<b>8</b>	<b>OPERACIÓN</b>				<b>37%</b>		
<b>8.1</b>	<b>Planificación y control operacional</b>				<b>33%</b>		
	¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?	X	0	0		Se tiene conocimiento de los procesos que se necesita para brindar el servicio, pero no se tiene levantada la Información	Levantar información de todos los procesos, necesarios para el servicio
	¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?	0	x	0			
	¿Se controlan los procesos contratados externamente?	0	x	0			
<b>8.2</b>	<b>Requisitos para los servicios</b>				<b>33%</b>		

	¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?	0	X	0		Las personas que necesitan algo relacionado al área administrativa los realizan a través de secretaria o directamente en el Rectorado.	Documentar los servicios que ofrece y sistematizar la comunicación con los clientes
	¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los servicios a ofrecer?	0	X	0		No se encuentra documentado lo que ofrece la institución como servicio.	
	¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?	X	0	0		El área administrativa tiene claro que puede cumplir con el servicio	
	¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los servicios?	X	0	0		El servicio que se proporciona se rige a normativas legales	
	¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?	0	X	0		Se conserva las, solicitudes, peticiones de los clientes	
	¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?	0	X	0		No existe una técnica para realizar modificaciones	
<b>8.3</b>	<b><i>Diseño y desarrollo de los servicios</i></b>						
	¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?	0	0	X		El requisito 8.3 no es aplicable	
	¿Existe una metodología definida para la identificación de entradas para el diseño?	0	0	X			
	¿Existen controles establecidos para cada una de las etapas del diseño?	0	0	X			
	¿Existe una metodología para validar las salidas del diseño y desarrollo?	0	0	X			
	¿Existe una metodología para el control de cambios en el diseño y desarrollo?	0	0	X			

<b>8.4</b>	<b><i>Control de los procesos y servicios suministrados externamente</i></b>				<b>20%</b>		
	¿Existe una metodología para el control de los servicios de proveedores externos?	0	X	0		Se comunica a los proveedores externos lo que se necesita para la prestación del servicio, sin embargo, no existe un control o seguimiento	Definir controles para los proveedores extornes
	¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	0	X	0			
	¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos y servicios a proporcionar?	X	0	0			
	¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus servicios y/o las competencias de las personas?	0	X	0			
	¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?	0	X	0			
<b>8.5</b>	<b><i>Producción y provisión del servicio</i></b>				<b>33%</b>		
	¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	X	0	0		Existe entidades que regulan y controlan el servicio, sin embargo, no existe información documentada acerca de los recursos para el servicio	Documentar el proceso previo a la provisión del servicio
	¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?	0	X	0			
	¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?	0	X	0			
	¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los servicios?	0	X	0			
	¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo con los requisitos?	0	X	0			
	¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?	0	X	0			
	¿Las condiciones de preservación de los servicios son las adecuadas?	0	X	0			
	¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?	X	0	0			
	¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?	X	0	0			
<b>8.6</b>	<b><i>Liberación de los servicios</i></b>				<b>33%</b>		
	¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del servicio?	0	X	0		Existe documentos previos a la	Definir controles en



	¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los servicios?	0	X	0		liberación del servicio, sin embargo, no tiene un control definido	esta etapa del servicio
	¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de esta?	X	0	0			
<b>8.7</b>	<b>Control de las salidas no conformes</b>				<b>67%</b>		
	¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X	0	0		Presentan un procedimiento en el cual se corrige en el caso de ser necesario, pero no se encuentra documentado	Documentar un procedimiento para evitar las salidas no conformes
	¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el servicio no conforme: corrección, separación, información al cliente, ¿etc.?	0	X	0			
	¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?	X	0	0			
<b>9</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>				<b>33%</b>		
<b>9.1</b>	<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>				<b>13%</b>		
<b>9.1.1</b>	<b>Generalidades</b>						
<b>9.1.2</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>				<b>25%</b>		
	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	0	X	0		No se realiza una evaluación del SGC	Realizar un indicador para medir la eficacia de SGC Realizar encuestas que permita dar seguimiento a las necesidades y expectativas de los clientes
	¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	0	X	0		No presentan ninguna metodología para ver el grado de satisfacción	
	¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?	X	0	0		Existe gran demanda para el servicio que se ofrece	
	¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?	0	X	0		No se realiza un análisis a los clientes para identificar el grado de satisfacción	
<b>9.1.3</b>	<b>Análisis y evaluación</b>				<b>0%</b>		
	¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?	0	X	0		El área administrativa no presenta	Realizar indicadores para el área que permita
	¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?	0	X	0			

	¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?	0	X	0		indicadores respecto a sus procesos	medir el de desempeño de los procesos
	¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?	0	X	0			
<b>9.2</b>	<b>Auditoría interna</b>				<b>60%</b>		
	¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?	X	0	0		El Distrito de educación realiza auditorías al área con el fin de que se tenga toda la información documental de los estudiantes	Planificar auditorías para evaluar el SGC y sus acciones preventivas
	¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?	0	X	0		Las auditorías realizadas no evalúan el SGC	
	¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	0	X	0			
	¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?	X	0	0		Las Auditorías internas se comunican a la alta dirección y se realizan acciones para el cumplimiento	
	¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?	X	0	0			
<b>9.3</b>	<b>Revisión por la dirección</b>				<b>25%</b>		
	¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?	0	X	0		El área no presenta información acerca de la norma.	Realizar un proceso documentado de revisión por la dirección
	¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?	0	X	0			
	¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?	0	X	0			
	¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?	X	0	0		La Alta dirección siempre se encuentra pendiente para cualquier cambio	
<b>10</b>	<b>MEJORA</b>				<b>28%</b>		


<b>10.1</b>	<b>Generalidades</b>				<b>33%</b>		
	¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?	0	X	0		El área administrativa busca soluciones para mejorar la satisfacción del cliente, pero no se encuentra documentado	Documentar las acciones realizadas el área e incluir en la matriz de riesgos.
	¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?	X	0	0			
	¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?	0	X	0			
<b>10.2</b>	<b>No conformidad y acción correctiva</b>				<b>50%</b>		
	¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?	0	X	0		No existe una metodología definida.	Definir y documentar una metodología para las no conformidades junto con sus acciones correctivas
	¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	X	0	0		El área analiza las no conformidades y las acciones que deben realizar	
	¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	X	0	0			
	¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?	0	X	0		No se dispone de documentación acerca de las no conformidades	
<b>10.3</b>	<b>Mejora continua</b>				<b>0%</b>		
	¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?	0	X	0		El área carece de procesos automatizados que permita la mejora continua y las acciones realizadas no se encuentran documentadas	Definir una metodología o estrategia para la mejora continua
	¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?	0	X	0			
	¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?	0	X	0			

### ANEXO 3 Plan de mejora

<b>PLAN DE MEJORA PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015</b>			
Capítulo	Requisitos	Actividad	Responsable
<b>4. Contexto de la organización</b>	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Desarrollar la matriz FODA y matriz PESTEL	Fernanda Gonzaga
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Desarrollar la matriz de partes interesadas	
	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	Definir el alcance del SGC	
	4.4 Sistema de Gestión de Calidad y los procesos	Realizar el mapa procesos Desarrollar la cadena de valor Realizar el inventario procesos Elaborar la caracterización de procesos Desarrollar el manual de procesos	
<b>5. Liderazgo</b>	5.2 Política	Elaboración de la política de calidad	Fernanda Gonzaga
<b>6. Planificación</b>	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Elaborar la matriz de riesgos	Fernanda Gonzaga

	6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	Establecer objetivos de calidad	
	6.3 Planificación de los cambios	Desarrollar un formato de cambios.	
<b>7.Apoyo</b>	7.1.2 Personas	Establecer los recursos humanos para el desarrollo de los procesos	Fernanda Gonzaga
	7.5 Información documentada	Realizar la lista maestra de documentos	
<b>8. Operación</b>	8.1 Planificación y control operacional	Desarrollar el manual de procesos	Fernanda Gonzaga
<b>9.Evaluación del desempeño</b>	9.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación	Definir indicadores de desempeño	Fernanda Gonzaga
	9.2 Auditoría interna	Establecer un formato de auditoría internas	
<b>10.Mejora</b>	9.3 Revisión por la dirección	Realizar un acta para la revisión por la dirección	Fernanda Gonzaga
	10.3 Mejora continua	Establecer un plan de mejora continua	

## ANEXO 4 Matriz de partes interesadas

 <b>UEIBARRA</b> La ciencia y voluntad conducen a la cima				
<b>MATRIZ DE PARTES INTERESADAS</b>				
<b>CLASIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS</b>		<b>NECESIDADES /EXPECTATIVAS</b>	<b>IMPORTANCIA</b>	<b>PLANIFICACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN</b>
<b>INTERNAS</b>	Docentes, Autoridades y Personal de apoyo	Buen ambiente laboral	Importante	Planificación de actividades y charlas motivacionales
		Capacitaciones	Esencial	Planificación de inducciones y capacitaciones
		Carga horaria adecuada según la LOEI	Importante	Planificación del periodo académico
		Áreas adecuadas para brindar tutorías a los estudiantes.	Esencial	Planificación de tutorías
		Espacio apropiado para la ejecución de proyectos	Esencial	Seguimiento y ejecución de proyectos
		Evaluación del estudiante	Importante	Evaluaciones estudiantiles
	Estudiantes	Educación de calidad en los diferentes niveles.	Importante	Planificación del periodo académico y proyectos o exámenes de grado.
		Consejo estudiantil	Esencial	Soporte y apoyo a los estudiantes a través del departamento de consejería estudiantil
		Desempeño cultural, deportivo e investigativo	Importante	Planificación de actividades extracurriculares
<b>EXTERNAS</b>	Clientes (Público en general, Padres de Familia)	Mejorar la calidad de vida actual y desarrollo social	Esencial	Eficiencia de los procesos
		Condiciones adecuadas, seguras y saludables de estudio y trabajo	Importante	Informes de adecuación y mantenimiento de la institución
	Competidores (Otras Instituciones)	Actividades de apoyo interinstitucional	Esencial	Gestión de riesgos
	Medio Ambiente	Estudiantes y trabajadores conscientes del cuidado del medio ambiente.	Esencial	Planificación de actividades y proyectos de concientización del medio ambiente
	Organismos de Regulación	Cumplimiento de la legislación, reglamentos, leyes	Importante	Auditorias de cumplimiento

**ANEXO 5 Lista maestra de documentos**



**UEIBARRA**

La ciencia y voluntad conducen a la cima

**Lista Maestra de Documentos**

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	DOCUMENTOS Y REGISTROS	CÓDIGO	
Gestión estratégica G. E	Planeación estratégica G.E.P. E	Planificación del periodo académico G.E.P.E.01	Formato del plan estratégico	G.E.P.E.01.D001	
			Formato del distributivo docente	G.E.P.E.01.D002	
			Formato del distributivo de aulas	G.E.P.E.01.D003	
			Formato de actividades planificadas.	G.E.P.E.01.D004	
	Gestión de calidad G.E.G.C	Planificación del SGC G.E.G.C.01		Formato de informe de planificación del SGC y mejora	G.E.G.C.01.D001
				Formato de lista maestra de documentos	G.E.G.C.02.D001
		Gestión documental G.E.G.C.02		Formato de acta de reuniones del consejo ejecutivo	G.E.G.C.02.D002
				Formato de nuevos documentos o actualización	G.E.G.C.02.D003
				Formato de planificación de auditoría	G.E.G.C.03.D001
		Auditoría interna G.E.G.C.03		Formato de Informe de auditoría	G.E.G.C.03.D002
				Formato de programa de auditoría	G.E.G.C.03.D003

	Comunicación institucional G.E.C.I	Comunicación interna y externa G.E.C.I.01	Formato de petición o	G.E.C.I.01.D001
Gestión administrativa G. A	Talento humano G.A.T.H	Designación de docentes G.A.TH.01	Formato de informes	G.A.TH.01. D001
	Matrículas G.A.M	Matriculación G.A.M.01	Formato de solicitud de matrícula	G.A.M.01.D001
	Calificaciones G.A.C	Rectificación de notas en el sistema G.A.C.01	Formato de solicitud de rectificación de notas	G.A.C.01.D001
	Expedientes académicos G.A.E. A	Recepción de expedientes académicos G.A.E.A.01	Formato de entrega de documentos académicos	G.A.E.A.01.D001
		Revisión de expedientes académicos G.A.E.A.02	Formato de registro de documentos académicos	G.A.E.A.02.D001
		Entrega de expedientes académicos G.A.E.A.03	Formato de solicitud de entrega de expedientes académicos	G.A.E.A.03.D001
	Sistema CAS G.A.S.C	Paralelización de estudiantes G.A.S.C.01	Formato de solicitud de inactivación de estudiante	G.A.S.C.01.D001
		Asentamiento de calificaciones 3.B.G.U G.A.S.C.02	Formato de registro de notas de 3 B.G. U	G.A.S.C.02.R001
		Inactivación de estudiantes	Formato de solicitud de inactivación	G.A.S.C.02.D002



Gestión pedagógica G. P	Desarrollo curricular G. P.D.C	Ejecución del sumario G.P.D.C.01	Formato de registro de notificar el sumario	G.P.D.C.01.R001
		Tutorías académicas G.P.D.C.02	Formato de solicitud de tutorías	G.P.D.C.02.D001
	Evaluaciones G.P. E	Evaluación estudiantil G.P.E.01	Formato de registro de inasistencia	G.P.E.01.R001
			Formato de registro de calificación de exámenes	G.P.E.01.R002
Gestión extracurricular G.E. T	Brigadas G.E.T. B	Proyecto PPE G.E.T.B.01	Formato de proyecto PPE	G.E.T.B.01.D001
			Formato de registro de notas de PPE	G.E.T.B.01.R001
Gestión de infraestructura G. I	Laboratorios G.I. L	Uso de laboratorios G.I.L.01	Formato de solicitud del uso de laboratorio	G.I.L.01.D001
Gestión de soporte G. S	Convivencia escolar (DECE) G.S.C. E	Soporte a los estudiantes G.S.C.E.01	Formato de solicitud de charlas a estudiantes	G.S.C.E.01.D001
			Formato de solicitud de seguimiento a estudiantes	G.S.C.E.01.D002

## ANEXO 6 Caracterización de los subprocesos

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>		<b>Código:</b>	G.A.T.H.01. F.C.1
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DESIGNACIÓN DE DOCENTES</b>		<b>Versión:</b>	001
	<b>MACROPROCESO:</b>	<b>PROCESO:</b>	<b>Fecha:</b>	8/05/2023
<b>OBJETIVO</b>				
Identificar los componentes necesarios para distribuir el personal docente en la institución por medio de su perfil profesional y las habilidades para fortalecer el crecimiento estudiantil.				
<b>RESPONSABLES</b>				
Rector, Vicerrectora y secretaria				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Rector Docentes	Planificación del periodo académico  Organización de actividades y responsables	Asignación de Docentes	Informes de actividades realizadas	Docentes de la institución
<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>		<b>DOCUMENTOS, REGISTROS ASOCIADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento Interno UEI</li> <li>Reglamento general a la Ley Orgánica de Educación</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de informes G.A.TH.01. D001</li> </ul>		
<b>RIESGOS</b>		<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de compromiso por parte de los docentes</li> <li>Delegaciones internas para cubrir cargos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de Afinidad de Docentes</li> <li>Porcentaje de Actualización de conocimientos</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINARIA Y EQUIPO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora</li> <li>Impresora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministros de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria de la UEI</li> </ul>	Administración UEI	
<b>APROBACIÓN</b>				
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>Elaborado</b>	Fernanda Gonzaga	Estudiante		
<b>Revisado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		
<b>Aprobado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>		<b>Código:</b>	G.A.M.01. F.C.1
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO MATRICULACIÓN</b>		<b>Versión:</b>	001
	<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa</b>	<b>PROCESO: Matrículas</b>	<b>Fecha:</b>	8/05/2023
<b>OBJETIVO</b>				
Conocer el proceso de matriculación estudiantil en la Unidad Educativa "Ibarra" para garantizar una correcta ejecución del proceso.				
<b>RESPONSABLES</b>				
Inspectora General, secretaria, Estudiante, Representante +legal y Centro de computo				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Estudiante Secretaria	Formulario de solicitud de matrícula Documentos de legalización de matrículas	Matriculación de estudiantes Cambios de matriculación antes de la legalización Legalización de matrícula	Formulario de solicitud de matriculación Respuesta de matrícula Matrícula legalizada	Estudiante
<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>		<b>DOCUMENTOS, REGISTROS ASOCIADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento general a la Ley Orgánica de Educación</li> <li>Reglamento interno de la UEI</li> </ul>		Formato de solicitud de matrícula          G.A.M.01.D001		
<b>RIESGOS</b>		<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gran demanda de estudiantes</li> <li>➤ Insuficiencia de información</li> <li>➤ Documentos de matrícula incompletos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tasa de Permanencia de los estudiantes</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINARIA Y EQUIPO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora</li> <li>Impresora</li> <li>Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carpetas</li> <li>Hojas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria de la UEI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de la UEI</li> </ul>	
<b>APROBACIÓN</b>				
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>Elaborado</b>	Fernanda Gonzaga	Estudiante		
<b>Revisado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		
<b>Aprobado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>		<b>Código:</b>	G.A.C.01. F.C.1
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO RECTIFICACIÓN DE NOTAS</b>		<b>Versión:</b>	001
	<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa    PROCESO: Calificaciones</b>		<b>Fecha:</b>	8/05/2023
<b>OBJETIVO</b>				
Estructurar el procedimiento de rectificación de notas en el sistema de la institución a través de la identificación de todos los elementos que intervienen en el proceso con el objetivo de guiar a los responsables la manera correcta en que se debe ejecutar.				
<b>RESPONSABLES</b>				
Vicerrectora, Secretaría, Docente y Estudiante				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Docente Estudiante	Solicitud de rectificación de notas Análisis previo a la rectificación	Rectificación de calificación en el sistema	Análisis previo a la rectificación Insumo corregido	Estudiante
<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>		<b>DOCUMENTOS, REGISTROS ASOCIADOS</b>		
Reglamento interno de la UEI		Formato de solicitud de rectificación de notas G.A.C.01.D001		
<b>RIESGOS</b>		<b>INDICADORES</b>		
➤ Datos erróneos del estudiante a rectificar su calificación		➤ Porcentaje de Rectificación de Notas		
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINARIA Y EQUIPO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Impresora</li> </ul>	Suministros de oficina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria de la UEI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de la UEI</li> </ul>	
<b>APROBACIÓN</b>				
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>Elaborado</b>	Fernanda Gonzaga	Estudiante		
<b>Revisado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		
<b>Aprobado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		


	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>		<b>Código:</b>	G.A.E.A.01. F.C.1
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS</b>		<b>Versión:</b>	001
	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Administrativa	<b>PROCESO:</b> Expedientes académicos	<b>Fecha:</b>	8/05/2023
<b>OBJETIVO</b>				
Informar a los representantes legales de los estudiantes que deseen ingresar a la institución el procedimiento que se debe realizar para que un expediente académico sea admitido.				
<b>RESPONSABLES</b>				
Secretaria, Representante legal del estudiante.				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Representante legal	Solicitud de entrega de documentos de los estudiantes	Recepción de expedientes académicos Revisión del expediente académico	Solicitud de entrega de documentos, con sello de Expedientes académico-archivados	Estudiante Representante legal
<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>		<b>DOCUMENTOS, REGISTROS ASOCIADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento interno de la UEI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de entrega de documentos académicos G.A.E.A.01.D001</li> </ul>		
<b>RIESGOS</b>		<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Errónea codificación de los expedientes académicos</li> <li>Falta de espacio para archivar nuevos expedientes</li> </ul>		Porcentaje de expedientes académicos admitidos.		
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINARIA Y EQUIPO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora</li> <li>Impresora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministros de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria de la UEI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración UTN</li> </ul>	
<b>APROBACIÓN</b>				
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>Elaborado</b>	Fernanda Gonzaga	Estudiante		
<b>Revisado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		
<b>Aprobado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>		<b>Código:</b>	G.A.E.A.02. F.C.2
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO REVISIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS</b>		<b>Versión:</b>	001
	<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa</b>	<b>PROCESO: Expedientes Académicos</b>	<b>Fecha:</b>	8/05/2023
<b>OBJETIVO</b>				
Establecer el procedimiento de revisión de expedientes académicos, para que cumplan con todos los requerimientos de la institución y no se cometa errores en el proceso.				
<b>RESPONSABLES</b>				
Secretaria				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Secretaría	Documentos estudiantiles Registro de documentos académicos	Verificación de promociones hasta el año anterior lectivo al que se cruza. Verificación de matrículas de todos los años lectivos hasta el presente año Comprobación del cupo asignado en la institución Verificación de notas académicas desde 2do de básica hasta el año lectivo actual	Expediente académico revisados Registro de los documentos académicos completos o incompletos	Secretaría de la UEI
<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>		<b>DOCUMENTOS, REGISTROS ASOCIADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reglamento general a la Ley Orgánica de Educación</li> <li>➤ Reglamento interno de la UEI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato de registro de documentos académicos G.A.E.A.02.D001</li> </ul>		
<b>RIESGOS</b>		<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de conocimiento de los documentos importantes, obligatorios e insignificantes en los expedientes académicos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de expedientes académicos completos.</li> <li>• Porcentaje de expedientes académicos incompletos</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINARIA Y EQUIPO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Impresora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria de la UEI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración UTN</li> </ul>	
<b>APROBACIÓN</b>				
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>Elaborado</b>	Fernanda Gonzaga	Estudiante		
<b>Revisado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		
<b>Aprobado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>		<b>Código:</b>	G.A.E.A.03. F.C.3
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO ENTREGA DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS</b>		<b>Versión:</b>	001
	<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa</b>	<b>PROCESO: Expedientes Académicos</b>	<b>Fecha:</b>	8/05/2023
<b>OBJETIVO</b>				
Desarrollar el procedimiento de entrega de expedientes académicos a los representantes legales de los estudiantes para que lo responsables que intervienen tengan conocimiento de cómo se debe proceder correctamente en la institución.				
<b>RESPONSABLES</b>				
Vicerrectora, Representante Legal y secretaria				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Secretaria	Solicitud de entrega de expediente académico Expediente académico	Verificación del cupo asignado en la nueva institución Revisión de la documentación estudiantil para entregar	Solicitud aprobada de entrega de documentos Expediente académico completo	Representante Legal Estudiante
<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>		<b>DOCUMENTOS, REGISTROS ASOCIADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reglamento interno UEI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato de solicitud de entrega de expedientes académicos G.A.E.A.03.D001</li> </ul>		
<b>RIESGOS</b>		<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso inadecuado de los documentos que existe en el expediente.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de expedientes académicos entregados.</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINARIA Y EQUIPO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Impresora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria de la UEI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración UTN</li> </ul>	
<b>APROBACIÓN</b>				
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>Elaborado</b>	Fernanda Gonzaga	Estudiante		
<b>Revisado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		
<b>Aprobado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		


	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>		<b>Código:</b>	G.A.E.A.03. F.C.3
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO PARALELIZACIÓN DE ESTUDIANTES</b>		<b>Versión:</b>	001
	<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa    PROCESO: Sistema CAS</b>		<b>Fecha:</b>	8/05/2023
<b>OBJETIVO</b>				
Conocer la metodología que realiza los representantes legales y la secretaria de la institución en el procedimiento de paralelización de estudiantes, ejecutando adecuadamente todas las actividades.				
<b>RESPONSABLES</b>				
Representante legal y secretaria				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Secretaria Representante Legal	Solicitud de paralelización del estudiante	Ingreso al Sistema CAS mediante el código AMIE y contraseña. Ubicación curso que se desea paralelizar y selección de la opción asignación de estudiantes Selección del estudiante que se va a paralelizar Asignación del paralelo al que va a pertenecer el estudiante Verificación de la paralelización del estudiante	Paralelización del estudiante realizado	Estudiante Representante Legal
<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>		<b>DOCUMENTOS, REGISTROS ASOCIADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reglamento interno de la UEI</li> <li>➤ Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato de solicitud de paralelización de estudiante G.A.S.C.01.D001</li> </ul>		
<b>RIESGOS</b>		<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación errónea al estudiante por falta de información para realizar la paralelización en el sistema CAS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de paralelización estudiantil</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINARIA Y EQUIPO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Impresora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria de la UEI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración UTN</li> </ul>	
<b>APROBACIÓN</b>				
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>Elaborado</b>	Fernanda Gonzaga	Estudiante		
<b>Revisado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		
<b>Aprobado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		



	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>		<b>Código:</b>	G.A.S.C.02. F.C.2
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO ASENTAMIENTO DE CALIFICACIONES 3.B.G. U</b>		<b>Versión:</b>	001
	<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa PROCESO: Sistema CAS</b>		<b>Fecha:</b>	8/05/2023
<b>OBJETIVO</b>				
Desarrollar el procedimiento de asentamiento de calificaciones para los terceros años en el sistema del Ministerio de Educación, con la finalidad de que el proceso se desarrolle correctamente.				
<b>RESPONSABLES</b>				
Vicerrectora, Subinspector General y Secretaria				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Docentes Coordinador brigadas	de Registro actualizado de calificaciones académicas de terceros años del año lectivo presente  Registro de notas del PPE de los terceros años	Ingreso al sistema del Ministerio de Educación Selección de registro de notas y descarga del aplicativo Ingreso al sistema mediante el código AMIE y contraseña.  Ingreso de calificaciones manual o desde el registro de notas Excel	Notas de los Terceros años ingresadas en el Sistema CAS	Rector Estudiantes Representante Legal
<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>		<b>DOCUMENTOS, REGISTROS ASOCIADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural</li> <li>Reglamento interno de la UEI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de registro de notas de 3 B.G.U G.A.S.C.02.R001</li> <li>Formato de registro de notas de 3 BG.U. de PPE G.E.T.B.01.R001</li> </ul>		
<b>RIESGOS</b>		<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de compromiso del estudiante por no presentar las notas para su asentamiento.</li> <li>Expedientes académicos con notas de los anteriores años incompletas</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de asentamiento de calificaciones</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINARIA Y EQUIPO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora</li> <li>Impresora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministros de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaria de la UEI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración UTN</li> </ul>	
<b>APROBACIÓN</b>				
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>Elaborado</b>	Fernanda Gonzaga	Estudiante		
<b>Revisado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		
<b>Aprobado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>		<b>Código:</b>	G.A.S.C.03. F.C.3
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO INACTIVACIÓN DE ESTUDIANTES</b>		<b>Versión:</b>	001
	<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa    PROCESO: Sistema CAS</b>		<b>Fecha:</b>	8/05/2023
<b>OBJETIVO</b>				
Estructurar la metodología para realizar una inactivación estudiantil en el sistema CAS y los responsables que intervienen en el proceso conozcan la manera correcta de efectuar el procedimiento				
<b>RESPONSABLES</b>				
Vicerrectora, Representante legal y Secretaria				
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTE</b>
Secretaria Representante Legal	Solicitud de inactivación del estudiante	Selección de opción Control Escolar/Usuarios/Modificación y baja de estudiantes Selección de la forma de buscar al estudiante sea por nombre o cédula Desactivar el estudiante de la institución Justificar el por qué se lo inactiva	Inactivación de un estudiante en el sistema CAS	Estudiante Rector
<b>REFERENCIAS NORMATIVAS</b>		<b>DOCUMENTOS, REGISTROS ASOCIADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural</li> <li>➤ Reglamento interno de la UEI</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formato de solicitud de inactivación G.A.S.C.02.D002</li> </ul>		
<b>RIESGOS</b>		<b>INDICADORES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erróneo manejo del sistema CAS</li> <li>• Falta de conocimiento de cómo se realiza el proceso.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de inactivación estudiantil</li> </ul>		
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINARIA Y EQUIPO</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Impresora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministros de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaria de la UEI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración UTN</li> </ul>	
<b>APROBACIÓN</b>				
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>	
<b>Elaborado</b>	Fernanda Gonzaga	Estudiante		
<b>Revisado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		
<b>Aprobado</b>	MSc. Fausto Villena	Rector		

## ANEXO 7 Matriz de riesgos


																		
OBJETIVO		Evaluar e identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta el área administrativa de la Unidad Educativa "Ibarra" en la ejecución de todas las actividades con el fin de determinar acciones preventivas, correctivas y/o de mejora que permitan controlar el riesgo.																
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO							EVALUACIÓN DEL RIESGO						OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO				PLAN DE ACCIÓN	
MACRO PROCESO	PROCESO	SUBPROCESOS	RIESGO	INTERNO	EXTERNO	CAUSAS	POSIBLES CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD		IMPACTO		Nivel de Riesgo	Clasificación del Riesgo	Asumir	Reducir	Evitar	Compartir	ACCIONES
								Valor	Descripción	Valor	Descripción							
Gestión Administrativa G. A	Talento humano G.A.T.H	Designación de docentes G.A.TH.01	Falta de compromiso por parte de los docentes	X		En ocasiones no se encuentran satisfechos con su trabajo	Disminución del desempeño académico	2	Improbable	2	Menor	4	Bajo	X				Incentivar, motivar el desarrollo profesional y ofrecer reconocimientos a los docentes
			Delegaciones internas para cubrir cargos	X		Poco respaldo por el sistema educativo	Baja calidad en las actividades realizadas	1	Raro	2	Menor	2	Bajo	X				Establecer políticas de la gestión del talento humano
	Matrículas G.A.M	Matriculación G.A.M.01	Gran demanda de estudiantes		X	La institución ofrece distintos	Mayor competencia de instituciones	3	Posible	3	Moderado	9	Medio	X				Realizar autogestión en la institución para la

				niveles de educación	por ayuda financiera											mejora de los servicios ofertados
		Insuficiencia de información	X	Falta de recursos para comunicar la información	Ineficiencia en el proceso y toma de decisiones erróneas	2	Improbable	2	Menor	4	Bajo		X			Identificar las fuentes de información y los recursos para abordar la información
		Documentos de matrícula incompletos	X	Compromiso débil por parte de los padres de familia	Demora de proceso de matriculación por la falta de información	3	Posible	3	Moderado	9	Medio		X			Establecer requisitos claros para el proceso y un calendario de entrega con un tiempo prudencial
Calificaciones G.A.C	Rectificación de notas en el sistema G.A.C.01	Datos erróneos del estudiante a rectificar su calificación	X	Falta de responsabilidad por parte del estudiante	Demora del proceso de rectificación	2	Improbable	2	Menor	4	Bajo		X			Realizar una revisión de la solicitud entregada previo a la rectificación
Expedientes académicos G.A.E. A	Recepción de expedientes académicos G.A.E.A.01	Errónea codificación de los expedientes académicos	X	Gran demanda de trabajo y falta de conocimiento de la codificación	No encontrar los expedientes y generar demora en las auditoras	3	Posible	3	Moderado	9	Medio		X			Establecer una codificación y formato para los expedientes académicos

				del expediente												
		Falta de espacio para archivar nuevos expedientes	X	La institución debe guardar documentos de la institución como respaldo	Los expedientes académicos se pueden extraviar	3	Posible	3	Moderado	9	Medio	X				Gestionar la creación de más espacio para los archivos que la institución debe guardar
	Revisión de expedientes académicos G.A.E.A.02	Falta de conocimiento de los documentos importantes obligatorios e insignificantes en el expediente	X	No tener establecido que documentos que se deben archivar y los que son obsoletos	Al realizar auditorías por parte del Distrito existirá documentos que faltan	3	Posible	4	Mayor	12	Alto		X			Establecer cuáles son los documentos obligatorios que un expediente académico debe contener.
	Entrega de expedientes académicos G.A.E.A.03	Uso inadecuado de los documentos que existe en el expediente.	X	Falta de conocimiento sobre el protocolo a seguir con el expediente académico	Vulnerabilidad de privacidad y seguridad de los documentos	2	Improbable	4	Mayor	8	Medio		X			Instituir un registro de entrega de documentos donde una persona se haga responsable del expediente

		Paralelización de estudiantes G.A.S.C.01	Asignación errónea del estudiante	X		Falta de información acerca de cómo realizar la paralelización	Incorrecta paralelización del estudiante	2	Improbable	2	Menor	4	Bajo	X			Establecer un procedimiento para realizar una paralelización correcta
Sistema CAS G.A.S.C	Asentamiento de calificaciones 3.B.G.U G.A.S.C.02	Notas incompletas de los estudiantes del año lectivo y expedientes académicos incompletos con notas de anteriores años lectivos	X	X	Falta de compromiso de los estudiantes y padres de familia	Retraso con la graduación grupal	3	Posible	3	Moderado	9	Medio		X		Realizar un pre-asentamiento de notas con un tiempo de anticipación.	
	Inactivación de estudiantes G.A.S.C.03	Erróneo manejo del sistema CAS	X		Falta de conocimiento de cómo se realiza el proceso de inactivación	Demora en la inactivación del estudiante	2	Improbable	2	Menor	4	Bajo	X			Realizar una capacitación acerca del uso del sistema CAS	

## ANEXO 8 Perfil de puesto

 <b>UEIBARRA</b> La ciencia y voluntad conducen a la cima			
<b>PERFIL DE PUESTO</b>			
<b>CARGO</b>	Rector		
<b>FORMACIÓN</b>	Categoría D del escalafón docente Título de cuarto nivel relacionado con la gestión de instituciones educativas		
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 12 años de experiencia		
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	Proporcionar liderazgo académico a toda la institución en general para su correcto funcionamiento.		
<b><i>Funciones</i></b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ser la representación legal de la institución.</li> <li>✓ Dirigir , controlar y organizar toda la organización.</li> <li>✓ Encargado de los documentos legales .</li> <li>✓ Responsable de autorizar la planificación docente, personal administrativo.</li> <li>✓ Permitir matriculas en casos especiales.</li> <li>✓ Permitir pase año de los estudiantes.</li> </ul>			
<b><i>Competencias psicológicas</i></b>			
<b>Tipo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Actitud altruista		X	
Actitud proactiva			X
Actitud colaboradora			X
Actitud Racional			X
Actitud positiva			X
Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por		Fecha:	
Actualizado por:		Fecha:	



**PERFIL DE PUESTO**

<b>CARGO</b>	Vicerrector
<b>FORMACIÓN</b>	Categoría E del escalafón docentes Título de tercer o cuarto nivel relacionado con la gestión de instituciones educativas.
<b>EXPERIENCIA</b>	Aprobación de programas establecidos nivel central.
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	Liderar y gestionar a la institución supervisando los programas académicos y los objetivos institucionales.

***Funciones***

- ✓ Orientar todos los proyectos de la institución.
- ✓ presidir la estructura organizacional junto con cada responsable de este.
- ✓ Supervisar la labor docente.

***Competencias psicológicas***

<b>Tipo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Actitud altruista		X	
Actitud proactiva		X	
Actitud colaboradora			X
Actitud Racional			X
Actitud positiva			X

Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por		Fecha:	
Actualizado por:		Fecha:	





**PERFIL DE PUESTO**

<b>CARGO</b>	Inspector General
<b>FORMACIÓN</b>	Categoría E del escalafón docente Diploma superior relacionado con instituciones educativas. Cargos directivos en instituciones educativas
<b>EXPERIENCIA</b>	Aprobación de programas establecidos nivel central.
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	Garantizar disciplina el cumplimiento de las normativas y proporcionar un ambiente saludable institucional.

**Funciones**

- ✓ Dirigir a los inspectores de cada curso.
- ✓ Registrar la presencia de los docentes y estudiantes de la institución
- ✓ Autorizar permisos de salida de los estudiantes
- ✓ Controlar el ambiente interno de la Unidad Educativa

**Competencias psicológicas**

<b>Tipo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Actitud altruista		X	
Actitud proactiva		X	
Actitud colaboradora		X	
Actitud Racional			X
Actitud positiva			X

Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por		Fecha:	
Actualizado por:		Fecha:	



**PERFIL DE PUESTO**

<b>CARGO</b>	Subinspector general
<b>FORMACIÓN</b>	Categoría E del escalafón docente Diploma superior relacionado con instituciones educativas. Cargos directivos en instituciones educativas
<b>EXPERIENCIA</b>	Aprobación de programas establecidos nivel central.
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	Asegurar el cumplimiento de las normativas de la institución.

***Funciones***

- ✓ Cumplir con las tareas que el rector y el inspector General a cargo requieran en la institución.

***Competencias psicológicas***

<b>Tipo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Actitud altruista		X	
Actitud proactiva		X	
Actitud colaboradora			X
Actitud Racional			X
Actitud positiva			X

Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por		Fecha:	
Actualizado por:		Fecha:	



**PERFIL DE PUESTO**

<b>CARGO</b>	Docente – mentor
<b>FORMACIÓN</b>	Categoría E del escalafón docente
<b>EXPERIENCIA</b>	Aprobación de programas establecidos nivel central.
<b>MISIÓN DEL PUESTO</b>	Brindar educación de calidad a los estudiantes del área establecida.

***Funciones***

- ✓ Brindar educación de calidad
- ✓ Promover un ambiente de aprendizaje saludable
- ✓ Fortalecer el trabajo en equipo
- ✓ Servir como apoyo a los estudiantes

***Competencias psicológicas***

<b>Tipo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Actitud altruista		X	
Actitud proactiva		X	
Actitud colaboradora			X
Actitud Racional			X
Actitud positiva			X

Revisado por:		Fecha:	
Aprobado por		Fecha:	
Actualizado por:		Fecha:	

## ANEXO 9 Matriz de comunicación




**UEIBARRA**  
La ciencia y voluntad conducen a la cima


### MATRIZ DE COMUNICACIÓN


Comunicación	¿Qué se debe comunicar?	¿Quién debe comunicar?	¿A quién comunicar?	¿Cómo?	¿Cuándo?
<b>INTERNA</b>	Misión y visión institucional	Responsable de calidad	Personal	Inducciones, carteleros y plataforma tecnológica institucional	Cuando se modifique o se cree nueva versión
	Política de calidad	Responsable de calidad	Personal	Inducciones, carteleros y plataforma tecnológica institucional	Cuando se modifique o se cree nueva versión
	Objetivos de calidad y su planificación	Responsable de calidad	Personal	Capacitaciones, reuniones, inducciones, carteleros y plataforma tecnológica institucional	Cuando se modifique o se cree nueva versión
	Caracterizaciones de los procesos	Responsable de calidad	Personal	Capacitaciones y reuniones	Antes de iniciar a desarrollar el cargo
	Manual de procesos	Responsable de calidad	Personal	Capacitaciones y reuniones	Antes de iniciar a desarrollar el cargo

	Lista maestra de documentos	Responsable de calidad	Personal	Reuniones grupales	Cada que se actualice los documentos o se realicen nuevas modificaciones
	Indicadores de procesos	Responsable de calidad	Personal	Reuniones	De acuerdo con lo establecido en la ficha de indicadores
	Perfil profesional	Responsable de calidad	Personal	Capacitaciones e inducciones	Cada que se realice una modificación
	Plan de mejoramiento	Responsable de calidad y Rector	Personal	Formato e inducciones	Cada año lectivo
	Planificación docente	Rector	Personal docente	Reuniones grupales	Cada año lectivo
	Planificación personal administrativo	Rector	Personal administrativo	Reuniones grupales	Cada año lectivo
	Información nueva	Rector	Personal	Reuniones individuales	Cada que se requiera
<b>EXTERNA</b>	Requisitos de los clientes	Cliente	Secretaria	Reuniones individuales	Cada que se requiera
	Acciones correctivas	Cliente	Responsable de calidad	Reuniones individuales	Cada que se requiera
	Catálogo de servicios	Rector	Cliente	Plataforma tecnológica de la institución, cartelera	Cada que se realice una modificación


## ANEXO 10 Fichas de indicadores


FICHA DE INDICADOR					
	UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"		Versión	1	
			Código	G.A.T.H.I.N.1	
			Fecha de revisión	dd/mm/aa	
			Fecha de aprobación	dd/mm/aa	
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>PROCESO</b>	Talento Humano		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de Afinidad de Docentes	<b>RESPONSABLE</b>	Rector		
<b>Objetivo del indicador:</b>	Verificar la afinidad de los docentes con las asignaturas impartidas				
<b>Formula del Indicador:</b>	AD = NDAA / NTD * 100				
<b>Meta</b>	<b>100%</b>	<b>Nivel satisfactorio</b>	<b>90%</b>	<b>Nivel critico</b>	<b>80%</b>
<b>Frecuencia de medición</b>	Anual	<b>Unidades</b>	Porcentaje %	<b>Tendencia esperada</b>	Aumento
VARIABLES					
	AD	Afinidad de Docentes			
	NDAA	Nro. de Docente con título afín a la asignatura impartida			
	NTD	Nro. total de docentes			


FICHA DE INDICADOR						
	UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"		Versión	1		
			Código	G.A.T.H.I.N.2		
			Fecha de revisión	dd/mm/aa		
			Fecha de aprobación	dd/mm/aa		
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>PROCESO</b>		Talento Humano		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de Actualización de conocimientos	<b>RESPONSABLE</b>		Rector		
<b>Objetivo del indicador:</b>	Verificar los docentes que asisten a capacitaciones o cursos de actualización.					
<b>Formula del Indicador:</b>	AC= NDAC / NTD					
<b>Meta</b>	<b>100%</b>	<b>Nivel satisfactorio</b>	<b>90%</b>	<b>Nivel critico</b>	<b>80%</b>	
<b>Frecuencia de medición</b>	Quimestral	<b>Unidades</b>	Porcentaje %	<b>Tendencia esperada</b>	Aumento	
VARIABLES						
	AC	Actualización de conocimientos				
	NDAC	Nro. de docentes que asisten a cursos o capacitaciones para una actualización de los conocimientos				
	NTD	Nro. total de docentes de la institución.				


FICHA DE INDICADOR					
	UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"		Versión	1	
			Código	G.A.M.I.N.1	
			Fecha de revisión	dd/mm/aa	
			Fecha de aprobación	dd/mm/aa	
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>PROCESO</b>	Matrículas		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Tasa de Permanencia	<b>RESPONSABLE</b>	Vicerrectora e Inspectora General		
<b>Objetivo del indicador:</b>	Verificar la tasa de permanencia de los estudiantes en la institución				
<b>Formula del Indicador:</b>	TPE = (NEPI / NEM) * 100				
<b>Meta</b>	<b>100%</b>	<b>Nivel satisfactorio</b>	<b>90%</b>	<b>Nivel critico</b>	<b>80%</b>
<b>Frecuencia de medición</b>	Anual	<b>Unidades</b>	Porcentaje %	<b>Tendencia esperada</b>	Aumento
VARIABLES					
	TPE	Tasa de permanencia de los estudiantes en la institución			
	NEPI	Nro. de estudiantes que permanecen en la institución			
	NEM	Nro. de estudiantes matriculados en el último año lectivo			



FICHA DE INDICADOR						
	UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"		Versión	1		
			Código	G.A.C.I.N.1		
			Fecha de revisión	dd/mm/aa		
			Fecha de aprobación	dd/mm/aa		
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>PROCESO</b>		Calificaciones		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de Rectificación de Notas	<b>RESPONSABLE</b>		Vicerrectora y Secretaria		
<b>Objetivo del indicador:</b>	Contrastar el cumplimiento de la rectificación de notas de los estudiantes					
<b>Formula del Indicador:</b>	RN = (NSA / NSI) * 100					
<b>Meta</b>	<b>100%</b>	<b>Nivel satisfactorio</b>	<b>90%</b>	<b>Nivel critico</b>	<b>80%</b>	
<b>Frecuencia de medición</b>	Bimestral	<b>Unidades</b>	Porcentaje %	<b>Tendencia esperada</b>	Aumento	
VARIABLES						
	RN	Rectificación de Notas				
	NSA	Nro. de solicitudes aprobadas de rectificación de notas				
	NSI	Nro. de solicitudes ingresadas de rectificación de notas				

FICHA DE INDICADOR					
	UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"		Versión	1	
			Código	G.A.E. A.I.N.1	
			Fecha de revisión	dd/mm/aa	
			Fecha de aprobación	dd/mm/aa	
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>PROCESO</b>		Expedientes académicos	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de Expedientes Académicos Incompletos	<b>RESPONSABLE</b>		Secretaria	
<b>Objetivo del indicador:</b>	Verificar los expedientes académicos incompletos que se encuentran en la institución.				
<b>Formula del Indicador:</b>	$EAI = (NEAI / NTEA) * 100$				
<b>Meta</b>	<b>5%</b>	<b>Nivel satisfactorio</b>	<b>10%</b>	<b>Nivel critico</b>	<b>40%</b>
<b>Frecuencia de medición</b>	Quimestral	<b>Unidades</b>	Porcentaje %	<b>Tendencia esperada</b>	Aumento
VARIABLES					
	EAI	Expedientes académicos incompletos			
	NEAI	Nro. de expedientes académicos incompletos			
	NTEA	Nro. total de expedientes académicos			

FICHA DE INDICADOR						
	UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"		Versión	1		
			Código	G.A.E. A.I.N.2		
			Fecha de revisión	dd/mm/aa		
			Fecha de aprobación	dd/mm/aa		
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>PROCESO</b>		Expedientes académicos		
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de Expedientes Académicos completos	<b>RESPONSABLE</b>		Secretaria		
<b>Objetivo del indicador:</b>	Verificar los expedientes académicos completos que se encuentran en la institución					
<b>Formula del Indicador:</b>	EAC = (NEAC / NTEA) *100					
<b>Meta</b>	<b>100%</b>	<b>Nivel satisfactorio</b>	<b>90%</b>	<b>Nivel critico</b>	<b>80%</b>	
<b>Frecuencia de medición</b>	Quimestral	<b>Unidades</b>	Porcentaje %	<b>Tendencia esperada</b>	Aumento	
VARIABLES						
	EAC	Expedientes académicos completos				
	NEAC	Nro. de expedientes académicos completos				
	NTEA	Nro. total de expedientes académicos				

FICHA DE INDICADOR					
	UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"		Versión	1	
			Código	G.A.S.C.I.N.1	
			Fecha de revisión	dd/mm/aa	
			Fecha de aprobación	dd/mm/aa	
<b>MACROPROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>PROCESO</b>		Sistema CAS	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de paralelización e inactivación de estudiantes	<b>RESPONSABLE</b>		Rector, Vicerrector y Secretaria	
<b>Objetivo del indicador:</b>	Verificar la ejecución de las solicitudes ingresadas para la inactivación y paralelización de estudiantes.				
<b>Formula del Indicador:</b>	$PIE = (MSI / NSE) * 100$				
<b>Meta</b>	<b>100%</b>	<b>Nivel satisfactorio</b>	<b>90%</b>	<b>Nivel critico</b>	<b>80%</b>
<b>Frecuencia de medición</b>	Quimestral	<b>Unidades</b>	Porcentaje %	<b>Tendencia esperada</b>	Aumento
VARIABLES					
	PIE	Paralelización e Inactivación de estudiantes			
	NSI	Nro. de Solicitudes Ingresadas			
	NSE	Nro. de Solicitudes ejecutadas			

ANEXO 11 Check List final norma ISO 9001:2015



**CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITO DEL SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015**

ISO 9001:2015	REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	Cumple	No Cumple	No Aplica	Resultado
4	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>				<b>94%</b>
4.1	<i>Compresión de la organización y de su contexto</i>				<b>100%</b>
	¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?	X	0	0	
	¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?	X	0	0	
	¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?	X	0	0	
	¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?	X	0	0	

<b>4.2</b>	<b><i>Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</i></b>				<b>75%</b>
	¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?	X	0	0	
	¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?	X	0	0	
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	0	X	0	
	¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades?	X	0	0	
<b>4.3</b>	<b><i>Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</i></b>				<b>100%</b>
	¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?	X	0	0	
	¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?	X	0	0	
	¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?	X	0	0	
	¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los servicios o la satisfacción de los clientes?	X	0	0	
<b>4.4</b>	<b><i>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</i></b>				<b>100%</b>
	¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?	X	0	0	
	¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?	X	0	0	

	¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?	X	0	0	
	¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?	X	0	0	
	¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?	X	0	0	
<b>5</b>	<b>LIDERAZGO</b>				<b>92%</b>
<b>5.1</b>	<b>Liderazgo y compromiso</b>				<b>75%</b>
<b>5.1.1</b>	<b>Generalidades</b>				
<b>5.1.2</b>	<b>Enfoque al cliente</b>				
	¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?	X	0	0	
	¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	0	X	0	
	¿Se asegura y promueva la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?	X	0	0	
	¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?	X	0	0	
<b>5.2</b>	<b>Política</b>				<b>100%</b>
<b>5.2.1</b>	<b>Establecimiento de la política de la calidad</b>				
<b>5.2.2</b>	<b>Comunicación de la política de la calidad</b>				
	¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?	X	0	0	

	¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?	X	0	0	
	¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?	X	0	0	
	¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?	X	0	0	
	¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?	X	0	0	
<b>5.3</b>	<b><i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</i></b>				<b>100%</b>
	¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?	X	0	0	
	¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?	X	0	0	
	¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?	X	0	0	
<b>6</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>				<b>89%</b>
<b>6.1</b>	<b><i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i></b>				<b>100%</b>
	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?	X	0	0	
	¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?	X	0	0	
	¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?	X	0	0	
<b>6.2</b>	<b><i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</i></b>				<b>100%</b>
	¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?	X	0	0	
	¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del servicio y con el aumento de la satisfacción del cliente?	X	0	0	
	¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?	X	0	0	



	¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?	X	0	0	
	¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?	X	0	0	
<b>6.3</b>	<b><i>Planificación de los cambios</i></b>				<b>67%</b>
	¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?	X	0	0	
	¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?	0	X	0	
	¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?	X	0	0	
<b>7</b>	<b>APOYO</b>				<b>77%</b>
<b>7.1</b>	<b><i>Recursos</i></b>				<b>83%</b>
<b>7.1.1</b>	<b><i>Generalidades</i></b>				<b>100%</b>
<b>7.1.2</b>	<b><i>Personas</i></b>				
	¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?	X	0	0	
	¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?	X	0	0	
<b>7.1.3</b>	<b><i>Infraestructura</i></b>				<b>67%</b>
	¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?	X	0	0	
	¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?	X	0	0	
	¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?	0	X	0	
<b>7.1.4</b>	<b><i>Ambiente para la operación de los procesos</i></b>				<b>67%</b>

	¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?	X	0	0	
	¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?	x	0	0	
	¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?	0	X	0	
<b>7.1.5</b>	<b><i>Recursos de seguimiento y medición</i></b>				<b>0%</b>
	¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?	0	X	0	
	¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de los recursos a emplearen las mediciones?	0	X	0	
	¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibraciones realizadas?	0	X	0	
	Si fuese necesario, ¿se mantiene la trazabilidad a patrones nacionales y/o internacionales?	0	X	0	
<b>7.1.6</b>	<b><i>Conocimientos de la organización</i></b>				<b>100%</b>
	¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios?	X	0	0	
	¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?	X	0	0	
<b>7.2</b>	<b><i>Competencia</i></b>				<b>67%</b>
	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	0	X	0	
	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	X	0	0	
	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	X	0	0	
<b>7.3</b>	<b><i>Toma de conciencia</i></b>				<b>67%</b>

	¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?	X	0	0	
	¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?	X	0	0	
	¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?	0	X	0	
<b>7.4</b>	<b><i>Comunicación</i></b>				<b>100%</b>
	¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	X	0	0	
	¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?	X	0	0	
<b>7.5</b>	<b><i>Información documentada</i></b>				<b>70%</b>
	¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?	X	0	0	
	¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?	X	0	0	
	¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?	X	0	0	
	¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?	X	0	0	
	¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?	0	X	0	
	¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?	X	0	0	
	¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?	0	X	0	
	¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?	X	0	0	
	¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?	X	0	0	
	¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?	0	X	0	

<b>8</b>	<b>OPERACIÓN</b>				<b>65%</b>
<b>8.1</b>	<b><i>Planificación y control operacional</i></b>				<b>67%</b>
	¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?	X	0	0	
	¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?	X	0	0	
	¿Se controlan los procesos contratados externamente?	0	x	0	
<b>8.2</b>	<b><i>Requisitos para los servicios</i></b>				<b>83%</b>
	¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?	X	0	0	
	¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los servicios a ofrecer?	X	0	0	
	¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?	X	0	0	
	¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los servicios?	X	0	0	
	¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?	X	0	0	
	¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?	0	X	0	
<b>8.3</b>	<b><i>Diseño y desarrollo de los servicios</i></b>				<b># ¡DIV/0!</b>
	¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?	0	0	X	
	¿Existe una metodología definida para la identificación de entradas para el diseño?	0	0	X	
	¿Existen controles establecidos para cada una de las etapas del diseño?	0	0	X	
	¿Existe una metodología para validar las salidas del diseño y desarrollo?	0	0	X	
	¿Existe una metodología para el control de cambios en el diseño y desarrollo?	0	0	X	
<b>8.4</b>	<b><i>Control de los procesos y servicios suministrados externamente</i></b>				<b>20%</b>

	¿Existe una metodología para el control de los servicios de proveedores externos?	0	X	0	
	¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	0	X	0	
	¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos y servicios a proporcionar?	X	0	0	
	¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus servicios y/o las competencias de las personas?	0	X	0	
	¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?	0	X	0	
<b>8.5</b>	<b><i>Producción y provisión del servicio</i></b>				<b>56%</b>
	¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	X	0	0	
	¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?	X	0	0	
	¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?	X	0	0	
	¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los servicios?	0	X	0	
	¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo con los requisitos?	0	X	0	
	¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?	0	X	0	
	¿Las condiciones de preservación de los servicios son las adecuadas?	0	X	0	
	¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?	X	0	0	
	¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?	X	0	0	

<b>8.6</b>	<b><i>Liberación de los servicios</i></b>				<b>67%</b>
	¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del servicio?	0	X	0	
	¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los servicios?	X	0	0	
	¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de esta?	X	0	0	
<b>8.7</b>	<b><i>Control de las salidas no conformes</i></b>				<b>100%</b>
	¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X	0	0	
	¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el servicio no conforme: corrección, separación, información al cliente, ¿etc.?	X	0	0	
	¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?	X	0	0	
<b>9</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>				<b>68%</b>
<b>9.1</b>	<b><i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i></b>				<b>75%</b>
<b>9.1.1</b>	<b><i>Generalidades</i></b>				
<b>9.1.2</b>	<b><i>Satisfacción del cliente</i></b>				<b>50%</b>
	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X	0	0	
	¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	0	X	0	
	¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?	X	0	0	
	¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?	0	X	0	

<b>9.1.3</b>	<b>Análisis y evaluación</b>				<b>100%</b>
	¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?	X	0	0	
	¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?	X	0	0	
	¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?	X	0	0	
	¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?	X	0	0	
<b>9.2</b>	<b>Auditoría interna</b>				<b>80%</b>
	¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?	X	0	0	
	¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?	0	X	0	
	¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X	0	0	
	¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?	X	0	0	
	¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?	X	0	0	
<b>9.3</b>	<b>Revisión por la dirección</b>				<b>50%</b>
	¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?	0	X	0	
	¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?	0	X	0	
	¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?	X	0	0	
	¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?	X	0	0	
<b>10</b>	<b>MEJORA</b>				<b>69%</b>
<b>10.1</b>	<b>Generalidades</b>				<b>100%</b>

	¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?	X	0	0	
	¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?	X	0	0	
	¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?	X	0	0	
<b>10.2</b>	<b><i>No conformidad y acción correctiva</i></b>				<b>75%</b>
	¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?	0	X	0	
	¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	X	0	0	
	¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	X	0	0	
	¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?	X	0	0	
<b>10.3</b>	<b><i>Mejora continua</i></b>				<b>33%</b>
	¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?	0	X	0	
	¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?	0	X	0	
	¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?	X	0	0	



## ANEXO 12 Manual de procedimientos




### UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA” MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
<i>Elaborado por:</i>	María Fernanda Gonzaga Díaz	Estudiante	13/06/2023	
<i>Revisado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	
<i>Aprobado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	

#### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<i>Versión</i>	<i>Descripción de cambio</i>	<i>Fecha de Actualización</i>
1		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## **INDTRODUCCIÓN**

Las organizaciones a nivel mundial buscan constantemente mejorar los procesos a través de técnicas que les permita brindar un mejor servicio o producto a la sociedad, por consiguiente, un manual de procedimientos permite a la organización que todas las actividades sean establecidas y desarrolladas correctamente. El manual de procedimientos de la Unidad Educativa “Ibarra” engloba las actividades, indicadores, responsables, documentos, registros y los recursos necesarios para llevar a cabo el procedimiento. A partir del manual de procedimientos se ejecutarán de forma correcta los procedimientos del área administrativa de la institución, por lo tanto, la organización operara de una manera más eficiente y eficaz. Cabe mencionar que el desarrollo de este manual de procedimientos se lo realiza como parte del cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, el cual se encuentra a disposición de los miembros de la institución.

## **OBJETIVO**

Desarrollar un manual de procedimientos para el área administrativa de la Unidad Educativa “Ibarra” a través de la creación de una guía de los procedimientos para una ejecución eficaz, transparente de las actividades y la estandarización de los procedimientos.



## UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”


### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### **ALCANCE**

El presente manual de procedimientos engloba los procedimientos que intervienen en la gestión administrativa de la institución siendo un total de 9 procedimientos, por lo tanto, en cada uno de los procedimientos se describe la forma en que se deben operar para que el área funcione correctamente.

#### **PROCEDIMIENTOS**

A continuación, se exponen los procedimientos que contiene este manual:

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO	SUBPROCESO	CÓDIGO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
Talento humano	Designación de docentes	G.A.T.H.MPR.01
Matrículas	Matriculación	G.A.M.MPR.01
Calificaciones	Rectificación de notas en el sistema	G.A.C.MPR.01
	Recepción de expedientes académicos	G.A.E.A.MPR.01
Expedientes académicos	Revisión de expedientes académicos	G.A.E.A.MPR.02
	Entrega de expedientes académicos	G.A.E.A.MPR.03
	Paralelización de estudiantes	G.A.S.C.MPR.01
Sistema CAS	Asentamiento de calificaciones 3.B.G.	G.A.S.C.MPR.02
	U	
	Inactivación de estudiantes	G.A.S.C.MPR.03



**MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PROCESO: TALENTO HUMANO**


**SUBPROCESO: DESIGNACIÓN DE DOCENTES**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b><i>Elaborado por:</i></b>	María Fernanda Gonzaga Díaz	Estudiante	13/06/2023	
<b><i>Revisado por:</i></b>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	
<b><i>Aprobado por:</i></b>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	


**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b><i>Versión</i></b>	<b><i>Descripción de cambio</i></b>	<b><i>Fecha de Actualización</i></b>
<b>1</b>		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	DESIGNACIÓN DE DOCENTES	Versión: 01
		Código: G.A.T.H.MPR.01
	Página: 2 de 7	

## CONTENIDO

1. OBETIVO .....	3
2. RESPONSABILIDAD .....	3
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	4
6. TEMPORALIDAD .....	5
7. FLUJOGRAMA .....	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....	7
9. ANEXOS .....	7

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	DESIGNACIÓN DE DOCENTES	Versión: 01
		Código: G.A.T.H.MPR.01
		Página: 3 de 7

## 1. OBETIVO

Establecer los requisitos necesarios para llevar a cabo el procedimiento de designación de docentes por medio del establecimiento de las actividades, documentos, responsables para que no se cometa errores en el proceso en la institución.

## 2. RESPONSABILIDAD

- Rector
- Vicerrectora
- Secretaria


## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### Abreviaturas

- **UEI:** Unidad Educativa “Ibarra”
- **N/A:** No Aplica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **G.A:** Gestión Administrativa
- **DIG:** Digital
- **IMP:** Impreso

### Definiciones

- **Registro:** un registro es un documento que contiene una base de datos sobre algún tema en específico.
- **Documento:** un documento es una obra escrita que abarca información acerca de algún tema específico, este se puede encontrar en diferente manera; físico, digital etc.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	DESIGNACIÓN DE DOCENTES	Versión: 01
		Código: G.A.T.H.MPR.01
		Página: 4 de 7

- **Informe:** un informe es un documento el cual redacta datos o conclusiones obtenidas después de un proceso de investigación.
- **Docente:** un docente es el mentor en una Unidad Educativa, aquel que imparte los conocimientos a la sociedad.
- **Control:** es la regulación que tiene una actividad o proceso para su correcto desempeño.


#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa “Ibarra”
- Reglamento General a la Ley orgánica de Educación Intercultural.

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	Descripción	Responsable
1	Analizar la cantidad de docentes que tiene la institución, para asignar la materia a dictar.	Rector
2	Definir los requisitos necesarios que el docente debe presentar, para tener la asignatura a cargo.	Rector
3	Establecer una reunión con los docentes.	Vicerrectora
4	Revisar la documentación del docente garantizando las habilidades, en el caso que se cumpla con esta documentación se pasa a la siguiente actividad, caso contrario se debe informar al docente los requisitos.	Vicerrectora
5	Seleccionar el docente para la asignatura.	Vicerrectora



	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	DESIGNACIÓN DE DOCENTES	Versión: 01
		Código: G.A.T.H.MPR.01
		Página: 5 de 7

<b>6</b>	Realizar el informe de la asignación del docente	Secretaria
<b>7</b>	Realizar una retroalimentación de los temas a dictar en asignatura.	Vicerrectora

## **6. TEMPORALIDAD**

Se desarrollará un informe de la asignación de docentes cada año lectivo o según su cambio efectuado.



## UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"

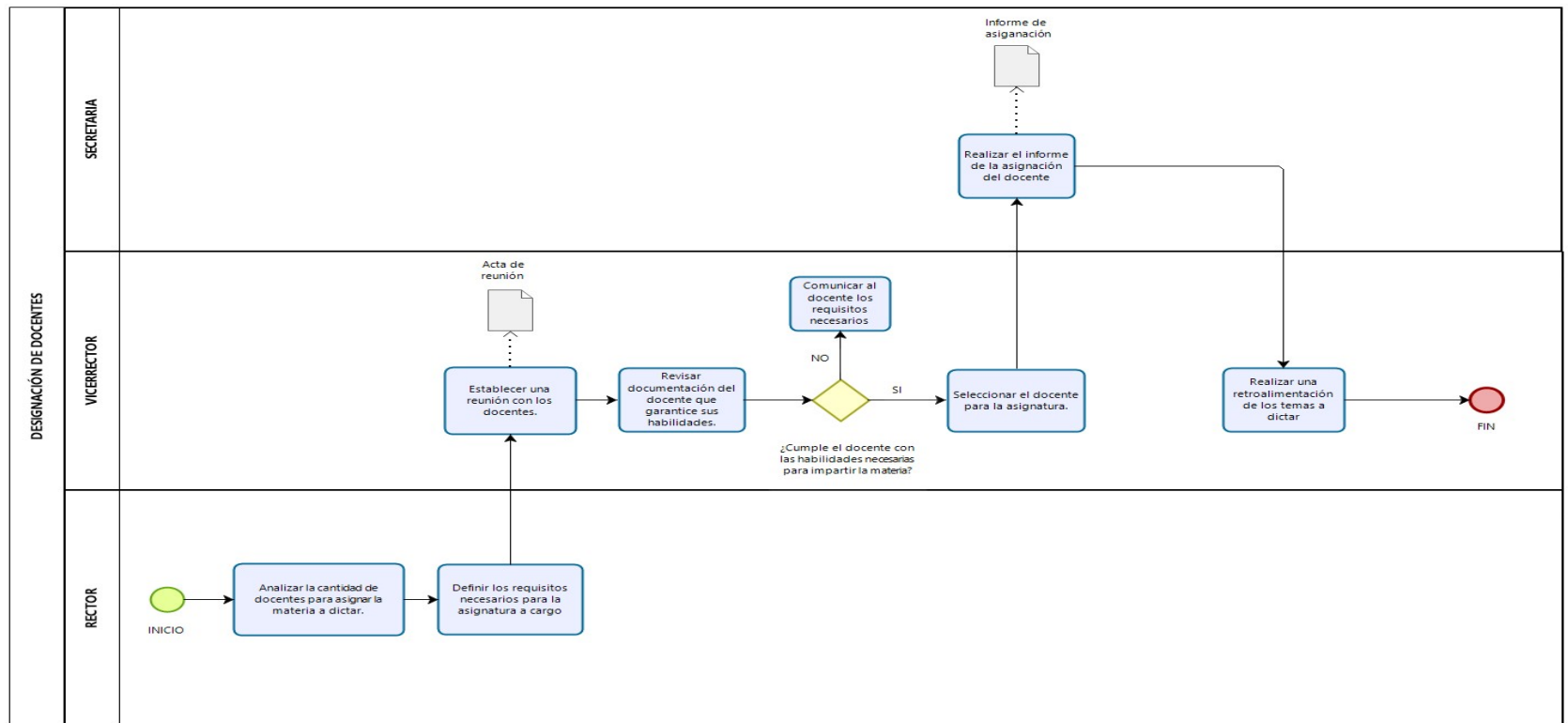
DESIGNACIÓN DE DOCENTES


Versión: 01

Código: G.A.T.H.MPR.01

Página: 6 de 7

### 7. FLUJOGRAMA



	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>		
	DESIGNACIÓN DE DOCENTES		
			Versión: 01
			Código: G.A.T.H.MPR.01
		Página: 7 de 7	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
Nombre	Origen		Tipo		Encargado	Lugar archivo
	INT	EXT	IMP	DIG		
Informe de asignación de docente	X		X	X	Responsable del proceso	Secretaria
Acta de reunión	X		X		Responsable del proceso	Archivo UEI

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1.** Formato de informe de asignación de docentes
- **Anexo 2.** Formato de acta de reunión

## **INFORME DE ASIGNACIÓN DE DOCENTES**

### **Introducción**

El presente informe detalla el proceso de asignación de docente en el área administrativa de la Unidad Educativa Ibarra, describiendo las razones para la designación respectiva.

- **Tipo de Designación**

Se define el tipo de asignación a realizar, este puede ser de tipo: educativo, laboral u otro.

- **Asignatura o Materia por impartir**

Se describe la materia por la cual se está llevando a cabo el procedimiento de la asignación del docente en la institución.

- **Requisitos obligatorios para la materia a impartir**

Se establece que conocimientos, habilidades y experiencia debe tener el docente para estar a cargo de la materia.

- **Datos del docente seleccionado**

Una vez realizado el proceso y seleccionado al docente que impartirá la asignatura se debe colocar los datos del docente a cargo.



**UEIBARRA**

La ciencia y voluntad conducen a la cima

<b>Título del Acta:</b>		<b>Nro. Acta</b>	
<b>Fecha:</b>		<b>Lugar:</b>	
<b>Hora inicio:</b>		<b>Hora Fin:</b>	
<b>Tema de la reunión:</b>			
<b>Objetivo:</b>			
<b>Responsables</b>			
<b>Nombre</b>		<b>Cargo</b>	<b>Contacto</b>
<b>Desarrollo de la reunión</b>			
<b>Conclusiones</b>			
<b>Firmas:</b>			



**MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PROCESO: MATRÍCULAS**


**SUBPROCESO: MATRICULACIÓN ESTUDIANTIL**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<i>Elaborado por:</i>	María Fernanda Gonzaga Díaz	Estudiante	13/06/2023	
<i>Revisado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	
<i>Aprobado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	


**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<i>Versión</i>	<i>Descripción de cambio</i>	<i>Fecha de Actualización</i>
1		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	MATRICULACIÓN	Versión: 01
		Código: G.A.M.MPR.01
		Página: 2 de 7

## CONTENIDO

1. OBETIVO .....	3
2. RESPONSABILIDAD .....	3
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	4
6. TEMPORALIDAD .....	5
7. FLUJOGRAMA .....	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....	7
9. ANEXOS .....	7

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	MATRICULACIÓN	Versión: 01
		Código: G.A.M.MPR.01
	Página: 3 de 7	

## 1. OBETIVO

Establecer el procedimiento de matriculación de la Unidad Educativa “Ibarra” a través de actividades establecidas con los respectivos responsables y documentos a utilizar para asegurar una correcta ejecución del proceso.

## 2. RESPONSABILIDAD


- Inspectora General
- Secretaria
- Estudiantes
- Centro de computo

## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### Abreviaturas

- **UEI:** Unidad Educativa “Ibarra”
- **N/A:** No Aplica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **LOEI:** Ley Orgánica de Educación Intercultural
- **DIG:** Digital
- **IMP:** Impreso



	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	MATRICULACIÓN	Versión: 01
		Código: G.A.M.MPR.01
		Página: 4 de 7

### Definiciones


- **Matrícula:** una matrícula es una inscripción de un estudiante algún nivel de educación.
- **Documento:** un documento es una obra escrita que abarca información acerca de algún tema específico, este se puede encontrar en diferente manera; físico, digital etc.

### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa “Ibarra”
- Reglamento General a la Ley orgánica de Educación Intercultural.

### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	Descripción	Responsable
1	Comunicar por medio de la cartelera a la comunidad educativa acerca de las fechas de matrículas y los requisitos obligatorios	Secretaria
2	Recibir la lista de estudiantes promovidos al siguiente año lectivo y admitir en la lista a nuevos estudiantes	Secretaria
3	El estudiante se presenta en la institución en el horario establecido.	Estudiante
4	Revisión del uniforme de acuerdo con los requisitos establecidos, en el caso de que el estudiante no cumpla con los requisitos deberá salir de su turno e ir a realizar las modificaciones en el uniforme para pasar a la siguiente actividad.	Inspectora General

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	MATRICULACIÓN	Versión: 01
		Código: G.A.M.MPR.01
		Página: 5 de 7

<b>5</b>	Recepción y revisión del comprobante de pago de comité central, en el caso de que no se tenga el comprobante el estudiante deberá ir a ser su respectiva cancelación para dar paso a la siguiente actividad.	Inspectora General
<b>6</b>	Actualización de datos o ingreso de los datos de nuevos estudiantes (dirección, número telefónico del estudiante, número telefónico del representante legal, nombres y apellidos del representante legal) al sistema en el centro de cómputo.	Centro de Computo UEI
<b>7</b>	Recepción de documentos legales (reporte de calificaciones, copia de cédula del estudiante, copia de cédula y papeleta de votación del representante legal) en secretaria, en caso de que no se presente los documentos legales completos no se podrá dar paso a la legalización respectiva.	Secretaria
<b>8</b>	Ingreso al sistema legalizando la matricula del estudiante, la cual se imprime para su respectiva firma del representante.	Secretaria

## 6. TEMPORALIDAD

Este procedimiento se lo realizara antes del inicio de cada año lectivo académico.



# UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"

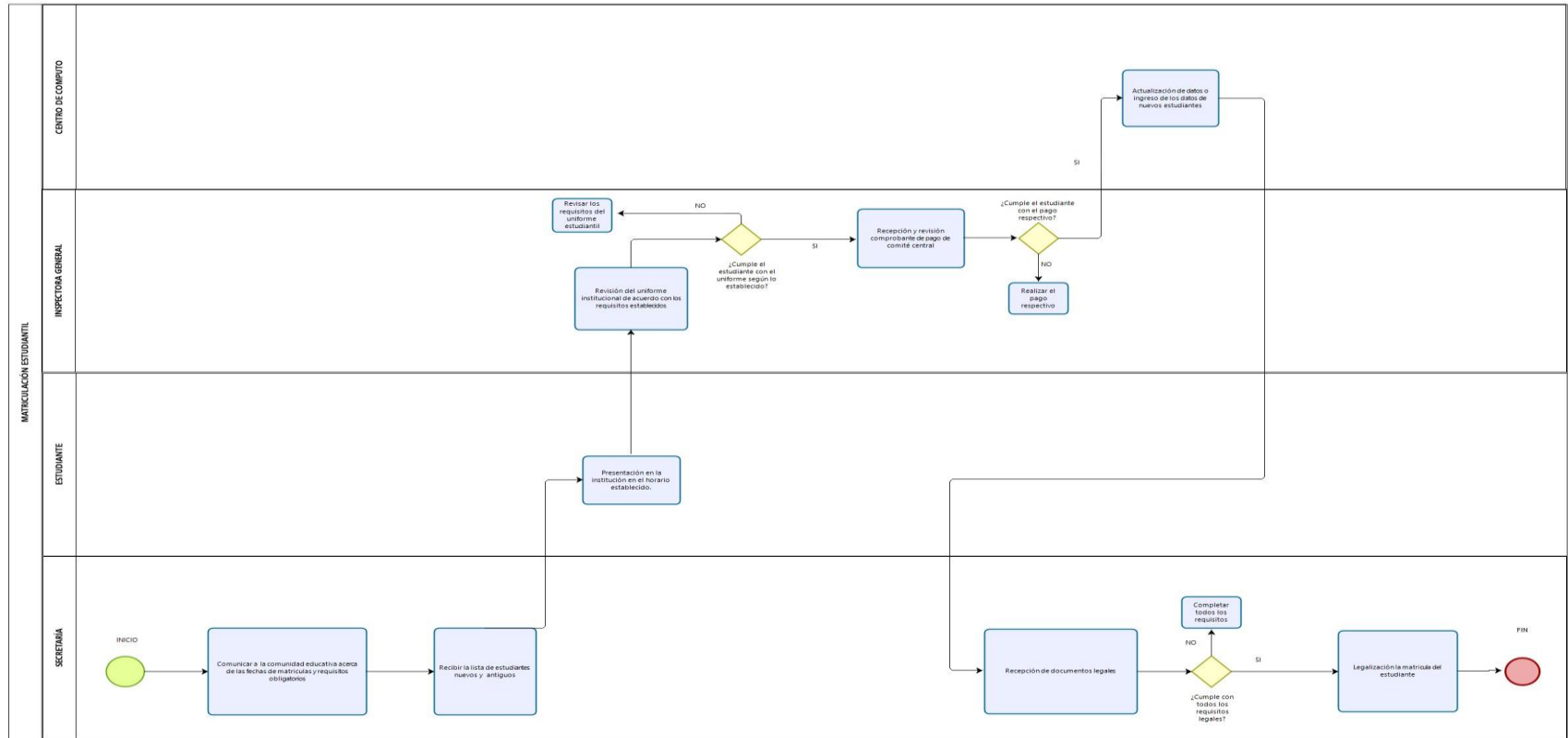
## MATRICULACIÓN


Versión: 01

Código: G.A.M.MPR.01

Página: 6 de 7

### 7. FLUJOGRAMA



	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	MATRICULACIÓN	Versión: 01
		Código: G.A.M.MPR.01
		Página: 7 de 7

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
Nombre	Origen		Tipo		Encargado	Lugar archivo
	INT	EXT	IMP	DIG		
Legalización de matrícula	X		X	X	Secretaria	Secretaria
Documentos legales		X	X		Estudiante	Secretaria
Reporte de Calificaciones		X	X		Estudiante	Secretaria

REGISTROS						
Nombre	Origen		Tipo		Encargado	Lugar archivo
	INT	EXT	IMP	DIG		
Comprobante de Pago		X	X		Estudiante	Archivo UEI

## 9. ANEXOS

**Anexo 1.** Formato de legalización de matrícula

**UEIBARRA**

La ciencia y voluntad conducen a la cima

**LEGALIZACIÓN DE MATRÍCULA AÑO LECTIVO XXXX-XXXX**

Jornada:	Matutina	Vespertina	Nocturna
Curso:		Paralelo:	
Fecha:	dd / mm / aa		

**Datos del Estudiante**

Nombres y Apellidos del estudiante	Nro. de Cédula	Nacionalidad	Fecha de Nacimiento	Celular / Teléfono

**Datos del Representante Legal**

Nombres y Apellidos del representante	Nro. de Cédula	Celular / Teléfono	Parentesco	Residencia

Firma:	
--------	--



## MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### PROCESO: CALIFICACIONES


#### SUBPROCESO: RECTIFICACIÓN DE NOTAS

#### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
<i>Elaborado por:</i>	María Fernanda Gonzaga Díaz	Estudiante	13/06/2023	
<i>Revisado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	
<i>Aprobado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	


#### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambio	Fecha de Actualización
1		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	RECTIFICACIÓN DE NOTAS	Versión: 01
		Código: G.A.C.MPR.01
		Página: 2 de 6

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. RESPONSABILIDAD .....	3
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	4
6. TEMPORALIDAD .....	4
7. FLUJOGRAMA .....	5
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....	6
9. ANEXOS .....	6

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	RECTIFICACIÓN DE NOTAS	Versión: 01
		Código: G.A.C.MPR.01
	Página: 3 de 6	

## 1. OBETIVO

Instaurar el procedimiento de rectificación de notas en la institución a través del establecimiento de actividades, responsables, documentos, registros que se debe utilizar con el fin de no cometer errores en el proceso.

## 2. RESPONSABILIDAD

- Vicerrectora
- Secretaría
- Docente
- Estudiante

## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS


### Abreviaturas

- **UEI:** Unidad Educativa “Ibarra”
- **N/A:** No Aplica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **DIG:** Digital
- **IMP:** Impreso

### Definiciones

- **Solicitud:** es una petición acerca de algún tema, la cual tiene como objetivo obtener un beneficio, las solicitudes pueden ser enviadas por diferentes medios.
- **Documento:** un documento es una obra escrita que abarca información acerca de algún tema específico, este se puede encontrar en diferente manera; físico, digital etc.



	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	RECTIFICACIÓN DE NOTAS	Versión: 01
		Código: G.A.C.MPR.01
		Página: 4 de 6

- **Rectificar:** corregir, tomar medidas o ajustar un error de algo establecido para que sea más exacto.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa “Ibarra”

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

<b>Nro.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Realizar la solicitud de rectificación de notas.	Estudiante
<b>2</b>	Una vez ingresada la solicitud, a secretaria se verifica si la solicitud contiene los datos completos (asunto, asignatura, docente, nombres y apellidos, curso y nivel) para proceder a la siguiente actividad.	Secretaria
<b>3</b>	Convocar al docente encargado de la asignatura.	Vicerrectora
<b>4</b>	El docente analiza si se debe realizar la rectificación correspondiente.	Docente
<b>5</b>	Se realiza la aprobación de la rectificación de la nota una vez analizada la solicitud.	Docente
<b>6</b>	Rectificación de la nota en el sistema informático de la Unidad Educativa “Ibarra”.	Secretaria

#### 6. TEMPORALIDAD

Este procedimiento se lo realizará cada vez que se cometa algún error al pasar las notas en el sistema.



# UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"

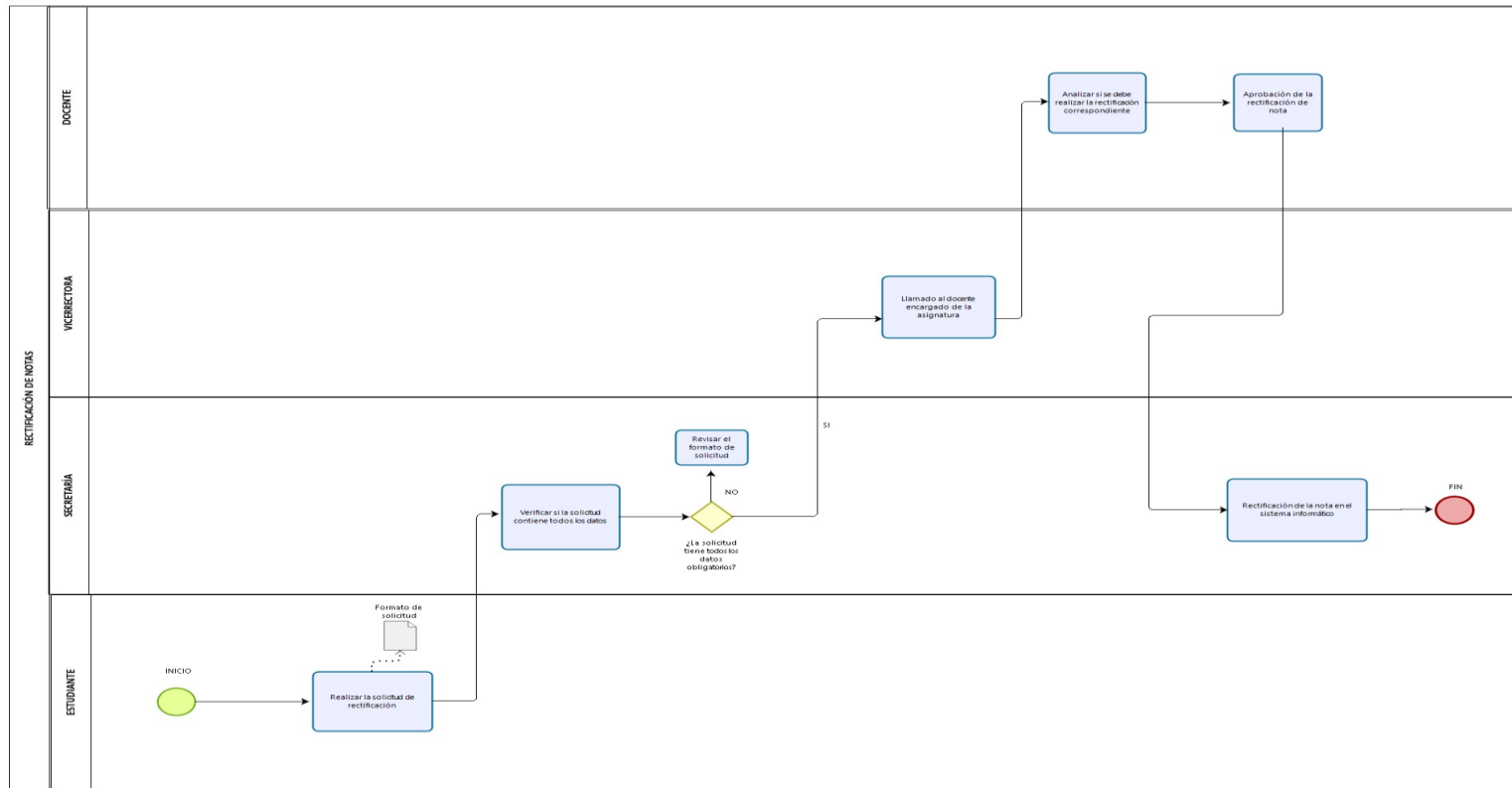
## RECTIFICACIÓN DE NOTAS


Versión: 01

Código: G.A.C.MPR.01

Página: 5 de 6

### 7. FLUJOGRAMA



	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>		
	RECTIFICACIÓN DE NOTAS		
			Versión: 01
			Código: G.A.C.MPR.01
		Página: 6 de 6	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
Nombre	Origen		Tipo		Encargado	Lugar archivo
	INT	EXT	IMP	DIG		
Solicitud de rectificación de notas		X	X		Estudiante	Secretaria

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1.** Formato de solicitud de rectificación de notas



**UEIBARRA**

La ciencia y voluntad conducen a la cima

---

## SOLICITUD DE RECTIFICACIÓN DE NOTAS

Ibarra, XX de XX de XX

**MSc. Fausto Villena**

**Rector de la Unidad Educativa “Ibarra”**

**Presente .-**

De mi consideración:

Yo, \_\_\_\_\_ (Nombres y Apellidos completos del estudiante), con Nro. de cédula \_\_\_\_\_, me dirijo a usted con el motivo de solicitar una rectificación de mi nota establecida por el docente \_\_\_\_\_ en el curso \_\_\_\_\_, en la materia de \_\_\_\_\_ que se instruye en la Unidad Educativa “Ibarra”. Por el motivo de un error en la calificación asignada por el docente responsable, por consiguiente, considero se analice mi caso.

Agradezco por la atención prestada.

Atentamente:

Firma

\_\_\_\_\_

Nombre y Apellido del estudiante



## MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### PROCESO: EXPEDIENTES ACADÉMICOS


#### SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS

##### FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<i>Elaborado por:</i>	María Fernanda Gonzaga Díaz	Estudiante	13/06/2023	
<i>Revisado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	
<i>Aprobado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	


##### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

<i>Versión</i>	<i>Descripción de cambio</i>	<i>Fecha de Actualización</i>
1		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.01
		Página: 2 de 6

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. RESPONSABILIDAD .....	3
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	4
6. TEMPORALIDAD .....	4
7. FLUJOGRAMA .....	5
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....	6
9. ANEXOS .....	6

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.01
		Página: 3 de 6

## 1. OBETIVO

Instituir el procedimiento de recepción de expedientes académicos en el área administrativa por medio de reglas y pautas establecidas para incrementar la efectividad en el proceso.

## 2. RESPONSABILIDAD

- Secretaria
- Representante legal del estudiante


## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### Abreviaturas

- **UEI:** Unidad Educativa “Ibarra”
- **N/A:** No Aplica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **DIG:** Digital
- **IMP:** Impreso

### Definiciones

- **Solicitud:** es una petición acerca de algún tema, la cual tiene como objetivo obtener un beneficio, las solicitudes pueden ser enviadas por diferentes medios.
- **Documento:** un documento es una obra escrita que abarca información acerca de algún tema específico, este se puede encontrar en diferente manera; físico, digital etc.
- **Expediente académico:** son varios documentos que contienen información del estudiante respecto al habito académico, se encuentran de forma física.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.01
		Página: 4 de 6

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa “Ibarra”

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	Descripción	Responsable
1	Establecer los documentos obligatorios que debe contener el expediente académico para ser admitido.	Secretaria
2	Comunicar a los padres de familia los documentos que debe contener el expediente académico.	Secretaria
3	Entrega de la solicitud de recepción de expediente académico para que se reciba el expediente académico en la institución.	Representante legal
4	Revisar y verificar que el expediente se encuentre completo, caso contrario se debe notificar al representante que documentos falta	Secretaria
5	Registrar en el sistema que el expediente académico fue admitido.	Secretaria
6	Codificar el expediente académico según el respectivo curso, nombres y apellidos del estudiante.	Secretaria
7	Archivar el expediente académico en el archivo de la institución	Secretaria

#### 6. TEMPORALIDAD

Este procedimiento se lo realizará cada vez que ingresen nuevos estudiantes a la institución.





## UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"

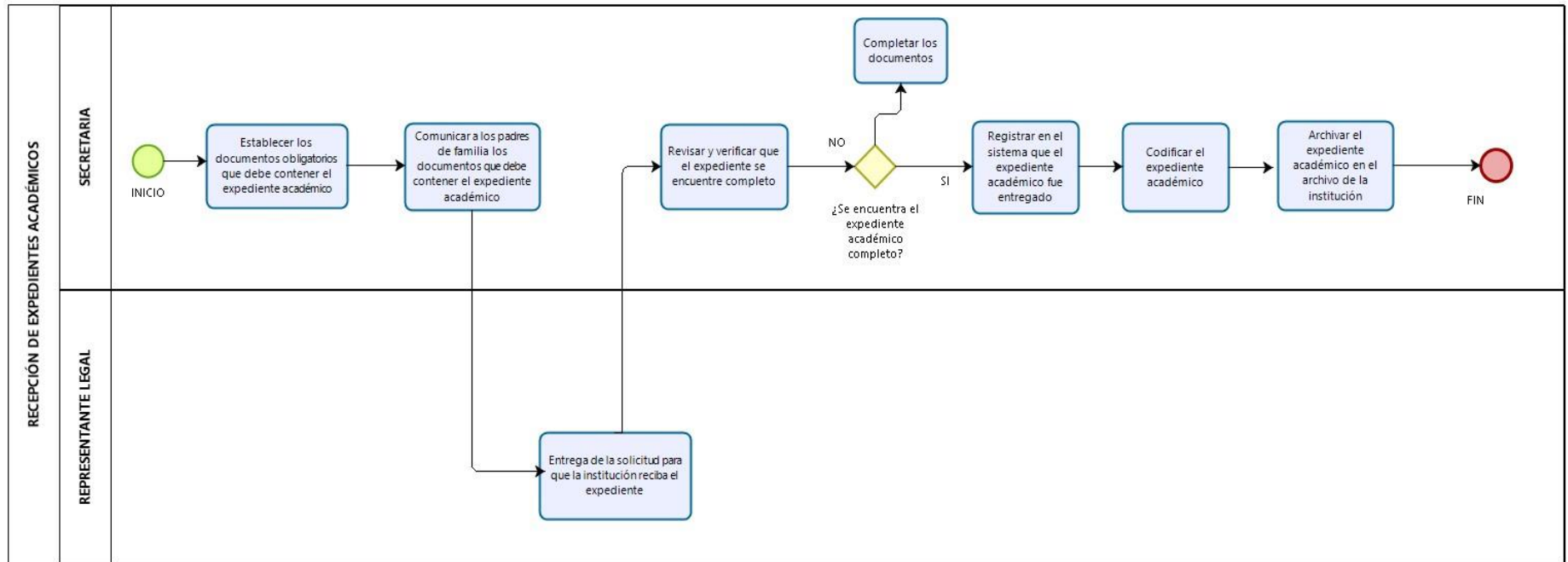
RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS


Versión: 01

Código: G.A.E.A.MPR.01

Página: 5 de 6

### 7. FLUJOGRAMA



	<b>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</b>	
	RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.01
		Página: 6 de 6

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS						
Nombre	Origen		Tipo		Encargado	Lugar archivo
	INT	EXT	IMP	DIG		
Solicitud de recepción de expedientes académicos		X	X		Representante legal	Secretaria

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1.** Formato de solicitud de entrega de documentos académicos



**UEIBARRA**

La ciencia y voluntad conducen a la cima

---

## **SOLICITUD DE RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS**

Ibarra, XX de XX de XX

**MSc. Fausto Villena**

**Rector de la Unidad Educativa “Ibarra”**

**Presente .-**

De mi consideración:

Yo, \_\_\_\_\_ (Nombres y Apellidos completos del representante legal), con Nro. de cédula \_\_\_\_\_, representante legal del estudiante \_\_\_\_\_ (Nombres y Apellidos completos del estudiante), con Nro. de cédula \_\_\_\_\_-, quien se encuentra matriculado en el \_\_\_\_\_ (Curso y paralelo) me dirijo a usted con el motivo de solicitar se me reciba el expediente académico de mi representado y se lo revise para corroborar que la documentación este completa.

Agradezco por la atención prestada.

Atentamente:

Firma

\_\_\_\_\_

Nombre y Apellido del representante legal



**MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PROCESO: EXPEDIENTES ACADÉMICOS**


**SUBPROCESO: REVISIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<i>Elaborado por:</i>	María Fernanda Gonzaga Díaz	Estudiante	13/06/2023	
<i>Revisado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	
<i>Aprobado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	


**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<i>Versión</i>	<i>Descripción de cambio</i>	<i>Fecha de Actualización</i>
1		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	REVISIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.02
		Página: 2 de 6

## CONTENIDO

1. OBETIVO .....		3
2. RESPONSABILIDAD .....		3
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....		3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....		4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....		4
6. TEMPORALIDAD .....		4
7. FLUJOGRAMA .....		5
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....		6
9. ANEXOS .....		6

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	REVISIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.02
		Página: 3 de 6

## 1. OBETIVO

Definir pautas y reglas necesarias para el procedimiento de revisión de expedientes académicos en el área administrativa a través de un manual de procedimientos con el objetivo de no cometer errores en el proceso.

## 2. RESPONSABILIDAD

- Secretaria


## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### Abreviaturas

- **UEI:** Unidad Educativa “Ibarra”
- **N/A:** No Aplica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **DIG:** Digital
- **IMP:** Impreso
- **10D01:** Dirección distrital de educación de Ibarra, Pimampiro y San Miguel de Urququí.

### Definiciones

- **Solicitud:** es una petición acerca de algún tema, la cual tiene como objetivo obtener un beneficio, las solicitudes pueden ser enviadas por diferentes medios.
- **Documento:** un documento es una obra escrita que abarca información acerca de algún tema específico, este se puede encontrar en diferente manera; físico, digital etc.
- **Expediente académico:** son varios documentos que contienen información del estudiante respecto al habito académico, se encuentran de forma física.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	REVISIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.02
		Página: 4 de 6

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa “Ibarra”

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

<b>Nro.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
<b>1</b>	Buscar los expedientes académicos en el archivo de la institución por años lectivos.	Secretaria
<b>2</b>	Revisar que se encuentren todas las carpetas con los expedientes académicos del año lectivo, caso contrario se deberá completar todas las carpetas para proceder a la siguiente actividad.	Secretaria
<b>3</b>	Verificación de las promociones hasta el año anterior lectivo al que se cruza.	Secretaria
<b>4</b>	Verificación de las matrículas de todos los años lectivos, hasta el año lectivo presente.	Secretaria
<b>5</b>	Comprobación del cupo asignado en la institución.	Secretaria
<b>6</b>	Verificación de notas académicas desde 2do de básica hasta el año lectivo actual	Secretaria
<b>7</b>	Registrar que el expediente se encuentra listo para la auditoría del distrito 10D01.	Secretaria

#### 6. TEMPORALIDAD

Este procedimiento se lo realizará dos meses antes de que el Distrito Educativo 10D01 notifique que se ejecutará la auditoría de expedientes académicos en la institución.



## UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"

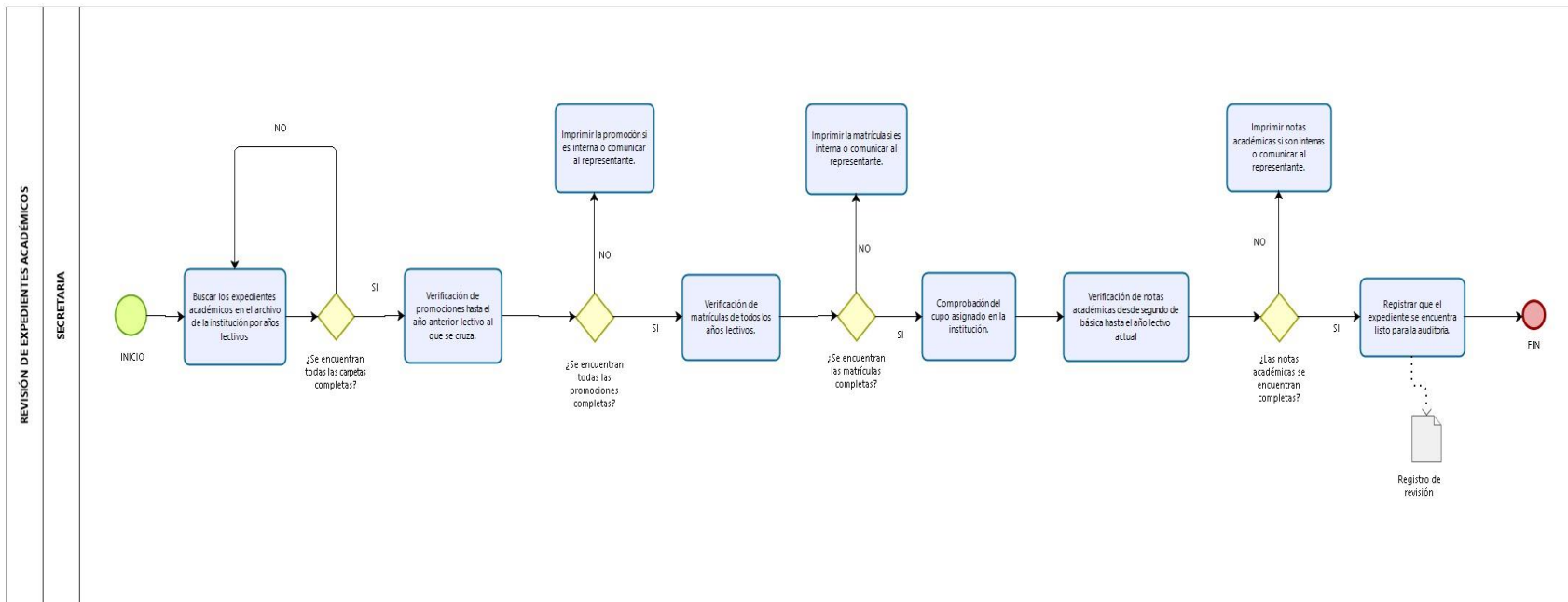
REVISIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS

Versión: 01


Código: G.A.E.A.MPR.02

Página: 5 de 6

### 7. FLUJOGRAMA





	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	REVISIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.02
		Página: 6 de 6

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTRO						
Nombre	Origen		Tipo		Encargado	Lugar archivo
	INT	EXT	IMP	DIG		
Documento de registro de la revisión del expediente académico	X		X		Secretaria	Secretaria

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1.** Formato de registro de documentos académicos



**UEIBARRA**

La ciencia y voluntad conducen a la cima

**FORMATO DE REGISTRO DE DOCUMENTOS ACADÉMICOS**

<b>Tipo de Documento</b>		<b>Código de documento:</b>	
<b>Nombre del Documento</b>			
<i>Descripción del documento</i>			
<b>Audiencia que recibe el documento:</b>			
<b>Fecha de registro:</b>			
<b>Firma:</b>			



**MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PROCESO: EXPEDIENTES ACADÉMICOS**


**SUBPROCESO: ENTREGA DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<i>Elaborado por:</i>	María Fernanda Gonzaga Díaz	Estudiante	13/06/2023	
<i>Revisado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	
<i>Aprobado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	


**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<i>Versión</i>	<i>Descripción de cambio</i>	<i>Fecha de Actualización</i>
1		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	ENTREGA DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.03
	Página: 2 de 6	

## CONTENIDO

1. OBETIVO .....	3
2. RESPONSABILIDAD .....	3
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	4
6. TEMPORALIDAD .....	4
7. FLUJOGRAMA .....	5
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....	6
9. ANEXOS .....	6

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	ENTREGA DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.03
		Página: 3 de 6

## 1. OBETIVO

Definir de manera detallada y sistematizada la forma en se debe entregar un expediente académico a través de pasos y operaciones que permitan realizar el procedimiento bajo condiciones de calidad y no cometer errores.

## 2. RESPONSABILIDAD

- Secretaria
- Vicerrectora
- Representante Legal


## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### Abreviaturas

- **UEI:** Unidad Educativa “Ibarra”
- **N/A:** No Aplica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **DIG:** Digital
- **IMP:** Impreso
- **10D01:** Dirección distrital de educación de Ibarra, Pimampiro y San Miguel de Urcuquí.

### Definiciones

- **Solicitud:** es una petición acerca de algún tema, la cual tiene como objetivo obtener un beneficio, las solicitudes pueden ser enviadas por diferentes medios.
- **Documento:** un documento es una obra escrita que abarca información acerca de algún tema específico, este se puede encontrar en diferente manera; físico, digital etc.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	ENTREGA DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.03
		Página: 4 de 6

- **Expediente académico:** son varios documentos que contienen información del estudiante respecto al habito académico, se encuentran de forma física.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa “Ibarra”

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	Descripción	Responsable
1	Adjudicar la solicitud de entrega de expediente académico en secretaria de la institución.	Representante Legal
2	Revisión de la solicitud que contenga todos los datos completos del estudiante y el asunto de retiro del expediente académico.	Secretaria
3	Entrega del cupo de la nueva institución asignada al estudiante en secretaria de la institución.	Representante Legal
4	Revisión del cupo asignado en el sistema del Distrito 10D01.	Secretaria
5	Aprobación de la entrega del expediente académico.	Vicerrectora
6	Entrega del expediente académico al representate legal del estudiante.	Secretaria
7	Registrar que el expediente fue entregado con toda la información requerida.	Secretaria

#### 6. TEMPORALIDAD

Este procedimiento se lo realizará cada que se requiera entregar un expediente académico en la institución



## UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"

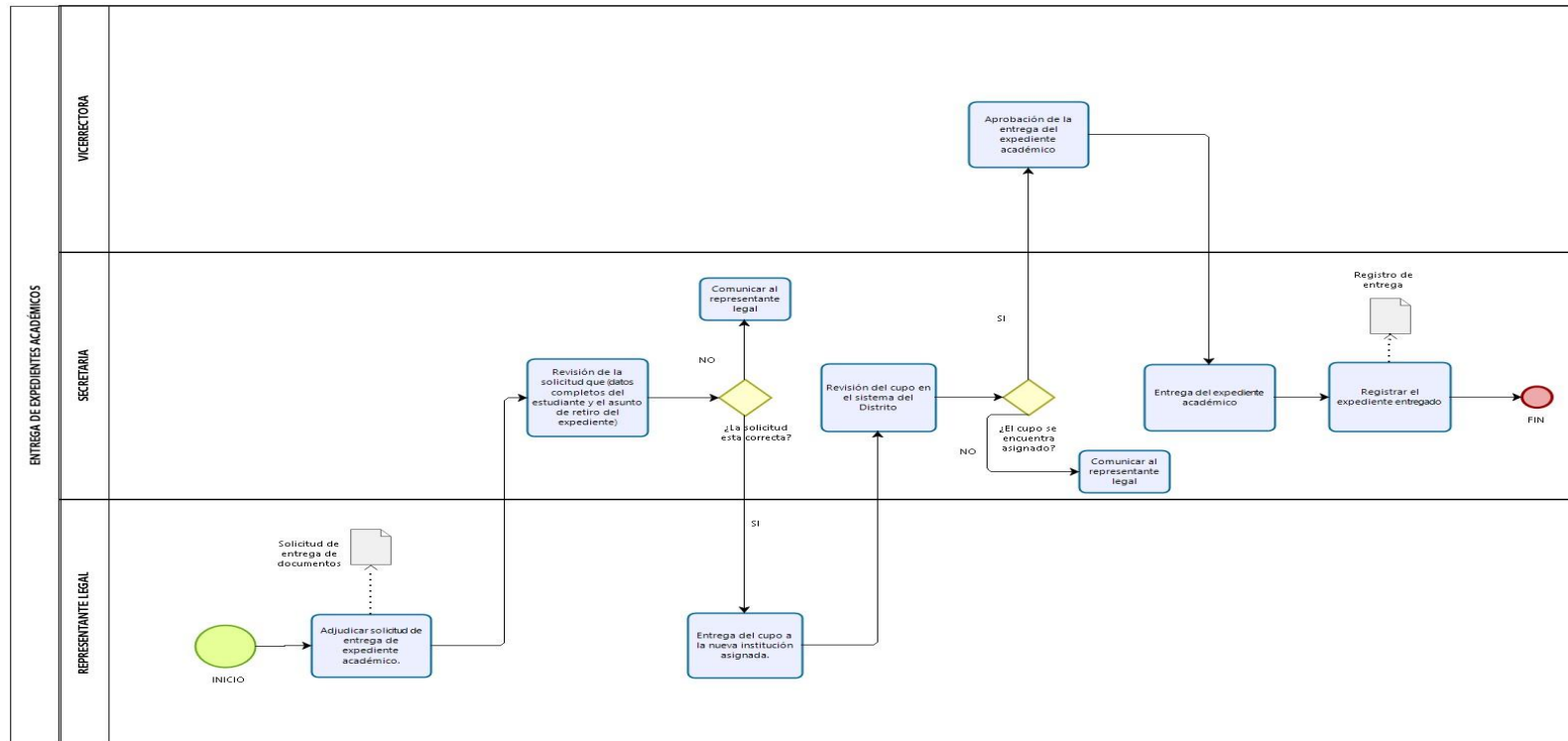
ENTREGA DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS


Versión: 01

Código: G.A.E.A.MPR.03

Página: 5 de 6

### 7. FLUJOGRAMA



	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	REVISIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS	Versión: 01
		Código: G.A.E.A.MPR.03
		Página: 6 de 6

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTO						
Nombre	Origen		Tipo		Encargado	Lugar archivo
	INT	EXT	IMP	DIG		
Solicitud de entrega de documentos		X	X		Representante Legal	Secretaria

REGISTRO						
Nombre	Origen		Tipo		Encargado	Lugar archivo
	INT	EXT	IMP	DIG		
Documento de registro de la entrega del expediente académico	X		X	X	Secretaria	Secretaria

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1.** Formato de solicitud de entrega de expedientes académicos
- **Anexo 2.** Formato de registro de entrega de expediente académico.

El formato de registro de entrega de un expediente académico se encuentra directamente en la página de la Unidad Educativa en recursos.





**UEIBARRA**

La ciencia y voluntad conducen a la cima

---

## **SOLICITUD PARA LA ENTREGA DE UN EXPEDIENTE ACADÉMICO**

Ibarra, XX de XX de XX

**MSc. Fausto Villena**

**Rector de la Unidad Educativa “Ibarra”**

**Presente. -**

De mi consideración:

Yo, \_\_\_\_\_ (Nombres y Apellidos completos del representante legal), con Nro. de cédula \_\_\_\_\_, representante legal del estudiante \_\_\_\_\_ (Nombres y Apellidos completos del estudiante), con Nro. de cédula \_\_\_\_\_-, quien se encuentra cruzando el \_\_\_\_\_ (Curso) paralelo \_\_\_\_ me dirijo a usted con el motivo de solicitar se me entregue el expediente académico de mi representado debido a que se realizara un cambio de institución por el motivo de \_\_\_\_\_ (colocar el motivo por el cual se retira de la institución).

De antemano, agradezco por la atención prestada.

Atentamente:

Firma

\_\_\_\_\_

Nombre y Apellido del representante legal



**MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PROCESO: SISTEMA CAS**


**SUBPROCESO: PARALELIZACIÓN DE ESTUDIANTES**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<i>Elaborado por:</i>	María Fernanda Gonzaga Díaz	Estudiante	13/06/2023	
<i>Revisado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	
<i>Aprobado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	


**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<i>Versión</i>	<i>Descripción de cambio</i>	<i>Fecha de Actualización</i>
1		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	PARALELIZACIÓN DE ESTUDIANTES	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.01
		Página: 2 de 6

## CONTENIDO

1. OBETIVO .....	3
2. RESPONSABILIDAD .....	3
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	4
6. TEMPORALIDAD .....	4
7. FLUJOGRAMA .....	5
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....	6
9. ANEXOS .....	6

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	PARALELIZACIÓN DE ESTUDIANTES	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.01
		Página: 3 de 6

## 1. OBETIVO

Sistematizar el procedimiento de paralelización estudiantil a través de actividades, responsables, registros y documentos establecidos que permitan realizar el procedimiento correctamente.

## 2. RESPONSABILIDAD

- Secretaria
- Representante Legal


## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### Abreviaturas

- **UEI:** Unidad Educativa “Ibarra”
- **N/A:** No Aplica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **DIG:** Digital
- **IMP:** Impreso
- **CAS:** Creatividad, Acción y Servicio
- **AMIE:** Archivo Maestro de Instituciones Educativas

### Definiciones

- **Solicitud:** es una petición acerca de algún tema, la cual tiene como objetivo obtener un beneficio, las solicitudes pueden ser enviadas por diferentes medios.
- **Documento:** un documento es una obra escrita que abarca información acerca de algún tema específico, este se puede encontrar en diferente manera; físico, digital etc.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	PARALELIZACIÓN DE ESTUDIANTES	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.01
		Página: 4 de 6

- **Sistema CAS:** es un sistema informático que maneja el Ministerios de Educación, en el cual interactúan las instituciones educativas y pueden gestionar los servicios educativos.
- **Paralelización:** es el cambio de paralelo de un estudiante en la institución.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa “Ibarra”
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural
- Ministerio de Educación – marco legal educativo.

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	Descripción	Responsable
1	Adjuntar la solicitud de paralelización del estudiante en secretaria de la institución.	Representante Legal
2	Revisión de la solicitud ingresada.	Secretaria
3	Ingreso al Sistema CAS mediante el código AMIE y su contraseña respectiva.	Secretaria
4	Ubicación del curso que se desea paralelizar.	Secretaria
5	Seleccionar la opción asignación de estudiantes.	Secretaria
6	Seleccionar al estudiante que se va a paralelizar.	Secretaria
7	Asignar el paralelo al que va a pertenecer el estudiante.	Secretaria
8	Verificación de la paralelización del estudiante.	Secretaria

#### 6. TEMPORALIDAD

Este procedimiento se lo realizará cada vez que se requiera paralelizar a un estudiante en la institución.



## UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"

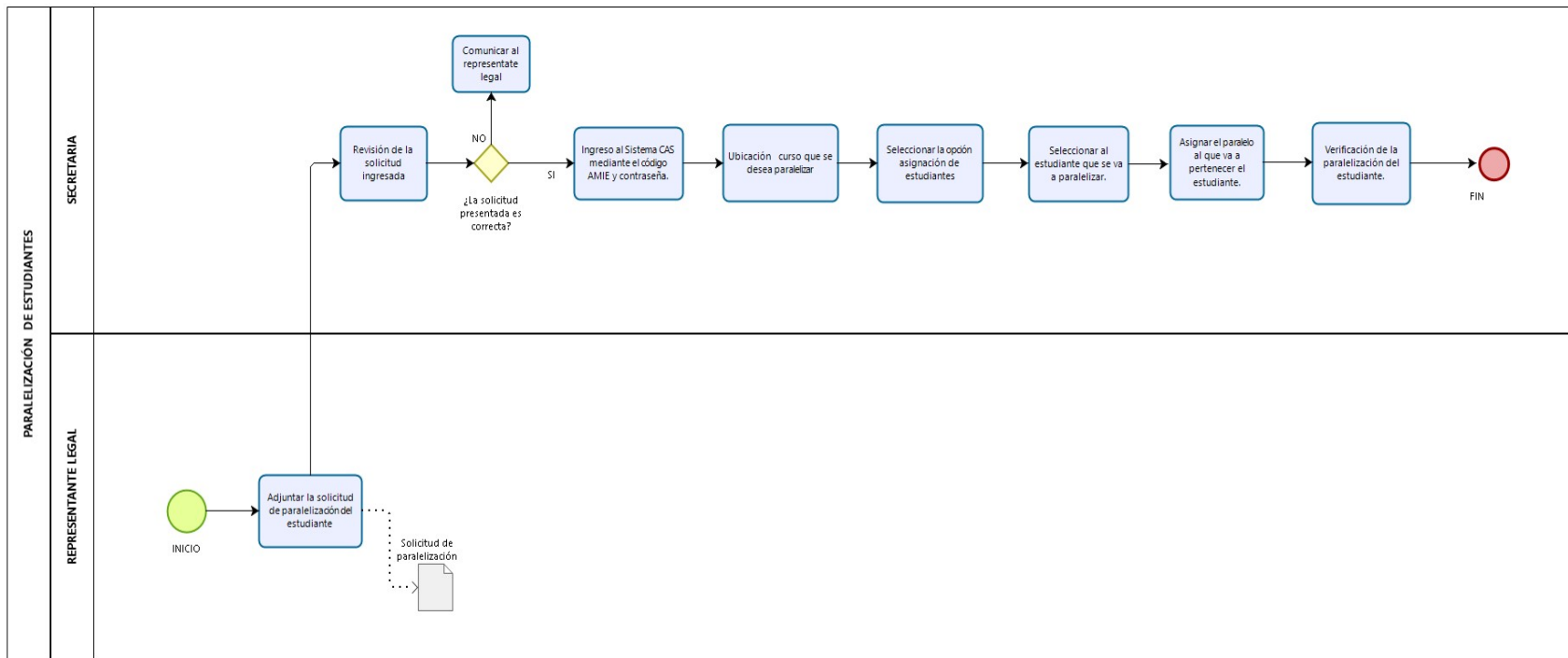
PARALELIZACIÓN DE ESTUDIANTES


Versión: 01

Código: G.A.S.C.MPR.01

Página: 5 de 6

### 7. FLUJOGRAMA



	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	PARALELIZACIÓN DE ESTUDIANTES	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.01
		Página: 6 de 6

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTO						
Nombre	Origen		Tipo		Encargado	Lugar archivo
	INT	EXT	IMP	DIG		
Solicitud de paralelización de estudiante		X	X		Representante legal	Secretaria

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1.** Formato de solicitud de paralelización de estudiante

## SOLICITUD DE PARALELIZACIÓN ESTUDIANTIL

Ibarra, XX de XX de XX

**MSc. Fausto Villena**

**Rector de la Unidad Educativa “Ibarra”**

**Presente .-**

De mi consideración:

Yo, \_\_\_\_\_ (Nombres y Apellidos completos del representante legal), con Nro. de cédula \_\_\_\_\_, representante legal del estudiante \_\_\_\_\_ (Nombres y Apellidos completos del estudiante), con Nro. de cédula \_\_\_\_\_-, quien se encuentra en el \_\_\_\_\_ (Curso y paralelo) me dirijo a usted con el motivo de solicitar se realice una paralelización de mi representado por el motivo de \_\_\_\_\_ (colocar el motivo por el cual se pide la paralelización).

Agradezco por la atención prestada.

Atentamente:

Firma

\_\_\_\_\_

Nombre y Apellido del representante legal





**MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PROCESO: SISTEMA CAS**


**SUBPROCESO: ASENTAMIENTO DE CALIFICACIONES 3.B.G.U**

**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<i>Elaborado por:</i>	María Fernanda Gonzaga Díaz	Estudiante	13/06/2023	
<i>Revisado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	
<i>Aprobado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	


**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<i>Versión</i>	<i>Descripción de cambio</i>	<i>Fecha de Actualización</i>
<b>1</b>		

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	ASENTAMIENTO DE CALIFICACIONES 3 B.G.U	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.02
		Página: 2 de 7

## CONTENIDO

1. OBETIVO .....	3
2. RESPONSABILIDAD .....	3
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	4
6. TEMPORALIDAD .....	5
7. FLUJOGRAMA .....	6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....	7
9. ANEXOS .....	7

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	ASENTAMIENTO DE CALIFICACIONES 3 B.G.U	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.02
		Página: 3 de 7

## 1. OBETIVO

Conocer y establecer actividades, pautas y pasos necesarios para realizar el procedimiento de asentamiento de calificaciones en el sistema del Ministerio del Ecuador para un correcto flujo del proceso.

## 2. RESPONSABILIDAD

- Secretaria
- Vicerrectora
- Subinspector General

## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### Abreviaturas

- **UEI:** Unidad Educativa “Ibarra”
- **N/A:** No Aplica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **DIG:** Digital
- **IMP:** Impreso
- **CAS:** Creatividad, Acción y Servicio
- **B.G.U:** Bachillerato General Unificado
- **PPE:** Proyecto de Participación Estudiantil
- **AMIE:** Archivo Maestro de Instituciones Educativas

### Definiciones

- **Solicitud:** es una petición acerca de algún tema, la cual tiene como objetivo obtener un beneficio, las solicitudes pueden ser enviadas por diferentes medios.



## UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"

ASENTAMIENTO DE NOTAS 3 B.G.U

Versión: 01

Código: G.A.S.C.MPR.02

Página: 4 de 7


- **Documento:** un documento es una obra escrita que abarca información acerca de algún tema específico, este se puede encontrar en diferente manera; físico, digital etc.
- **Sistema CAS:** es un sistema informático que maneja el Ministerios de Educación, en el cual interactúan las instituciones educativas y pueden gestionar los servicios educativos.
- **Calificaciones:** es una puntuación que recibe el estudiante, en una escala de 1 a 10 la cual sirve para valorar conocimientos y habilidades.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa "Ibarra"
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural
- Ministerio de Educación – marco legal educativo.

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	Descripción	Responsable
1	Obtener el registro actualizado y completo de calificaciones académicas de los terceros años del año lectivo presente, caso contrario se deberá comunicar a los docentes para completar el registro.	Vicerrectora
2	Adquirir el registro de notas del PPE de los terceros años del año lectivo presente, si no se encuentra completo se deberá comunicar a los docentes encargo del PPE.	Subinspector
3	Una vez completado los dos registros se los entrega a secretaria para continuar con el proceso.	Secretaria
4	Ingreso al sistema del Ministerio de Educación.	Secretaria

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	ASENTAMIENTO DE NOTAS 3 B.G.U	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.02
		Página: 5 de 7

<b>5</b>	Selección de registro de notas y descarga del aplicativo.	Secretaria
<b>6</b>	Ingreso al sistema mediante el código AMIE y su respectiva contraseña.	Secretaria
<b>7</b>	Ingreso de las calificaciones de forma manual o desde el registro de notas Excel	Secretaria

## **6. TEMPORALIDAD**

Este procedimiento se lo realizará antes de que termine el año lectivo y los estudiantes de tercero B.G.U se encuentren por graduarse y hayan cumplido con todos los requisitos.



## UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"

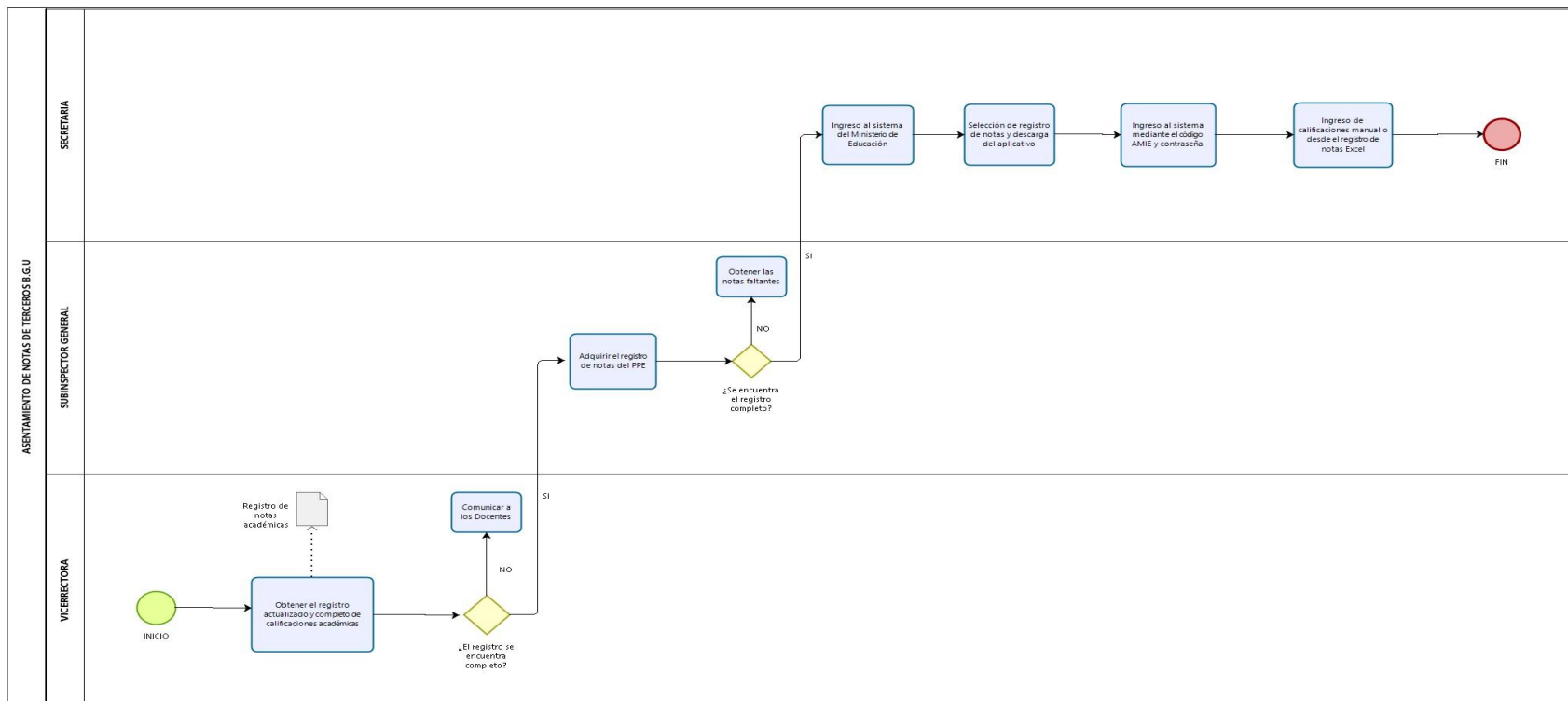
ASENTAMIENTO DE NOTAS 3 B.G.U


Versión: 01

Código: G.A.S.C.MPR.02

Página: 6 de 7

### 7. FLUJOGRAMA



	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	ASENTAMIENTO DE NOTAS 3 B.G.U	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.02
		Página: 7 de 7

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTRO						
Nombre	Origen		Tipo		Encargado	Lugar archivo
	INT	EXT	IMP	DIG		
Registro de notas de 3 B.G. U	X		X	X	Vicerrectora	Secretaria
Registro de notas de 3 BG.U. de PPE	X		X	X	Subinspector General	Secretaria

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1.** Formato de registro de notas de 3 B.G.U
- **Anexo 2.** Formato de registro de notas de 3 BG.U. de PPE

Los Formatos de registro de notas académicas y notas del proyecto de participación estudiantil se encuentran directamente en la página de la Unidad Educativa en los recursos de docentes.



**MACROPROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PROCESO: SISTEMA CAS**

**SUBPROCESO: INACTIVACIÓN DE ESTUDIANTES**


**FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<i>Elaborado por:</i>	María Fernanda Gonzaga Díaz	Estudiante	13/06/2023	
<i>Revisado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	
<i>Aprobado por:</i>	MSc. Fausto Villena	Rector	21/06/2023	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**


<i>Versión</i>	<i>Descripción de cambio</i>	<i>Fecha de Actualización</i>
1		



	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	INACTIVACIÓN DE ESTUDIANTES	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.03
		Página: 2 de 7

## CONTENIDO

1. OBETIVO .....		3
2. RESPONSABILIDAD .....		3
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....		3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....		4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....		4
6. TEMPORALIDAD .....		5
7. FLUJOGRAMA .....		6
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....		7
9. ANEXOS .....		7

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	INACTIVACIÓN DE ESTUDIANTES	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.03
		Página: 3 de 7

## 1. OBETIVO

Establecer aspectos fundamentales para realizar la inactivación estudiantil en el sistema CAS a través de pautas y pasos que permitan realizar el procedimiento sin errores.


## 2. RESPONSABILIDAD

- Secretaria
- Vicerrectora
- Representante Legal

## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### Abreviaturas

- **UEI:** Unidad Educativa “Ibarra”
- **N/A:** No Aplica
- **INT:** Interno
- **EXT:** Externo
- **DIG:** Digital
- **IMP:** Impreso
- **CAS:** Creatividad, Acción y Servicio
- **Definiciones**
- **Solicitud:** es una petición acerca de algún tema, la cual tiene como objetivo obtener un beneficio, las solicitudes pueden ser enviadas por diferentes medios.
- **Documento:** un documento es una obra escrita que abarca información acerca de algún tema específico, este se puede encontrar en diferente manera; físico, digital etc.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	INACTIVACIÓN DE ESTUDIANTES	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.03
		Página: 4 de 7


- **Sistema CAS:** es un sistema informático que maneja el Ministerios de Educación, en el cual interactúan las instituciones educativas y pueden gestionar los servicios educativos.
- **Inactivación:** trata sobre inactivar o retirar a un estudiante de la institución.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa “Ibarra”
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural
- Ministerio de Educación – marco legal educativo.

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nro.	Descripción	Responsable
<b>1</b>	Ingreso de la solicitud de inactivación del estudiante al vicerrectorado de la institución.	Representante Legal
<b>2</b>	Revisión de la solicitud de inactivación (datos completos del estudiante)	Vicerrectora
<b>3</b>	Aprobación de la inactivación del estudiante, caso contrario comunicar al representante legal.	Vicerrectora
<b>4</b>	Ingresar al Sistema CAS (por medio de su usuario y contraseña)	Secretaria
<b>5</b>	Seleccionar de opción Control Escolar/Usuarios/Modificación y baja de estudiantes.	Secretaria
<b>6</b>	Seleccionar la forma de buscar al estudiante sea por nombre o cédula.	Secretaria

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	INACTIVACIÓN DE ESTUDIANTES	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.03
		Página: 5 de 7

<b>6</b>	Desactivar el estudiante de la institución	Secretaria
<b>7</b>	Justificar en el sistema el por qué se lo inactiva al estudiante.	Secretaria

## **6. TEMPORALIDAD**

Este procedimiento se lo realizará cada vez que se tenga que inactivar a un estudiante de la institución.



## UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"

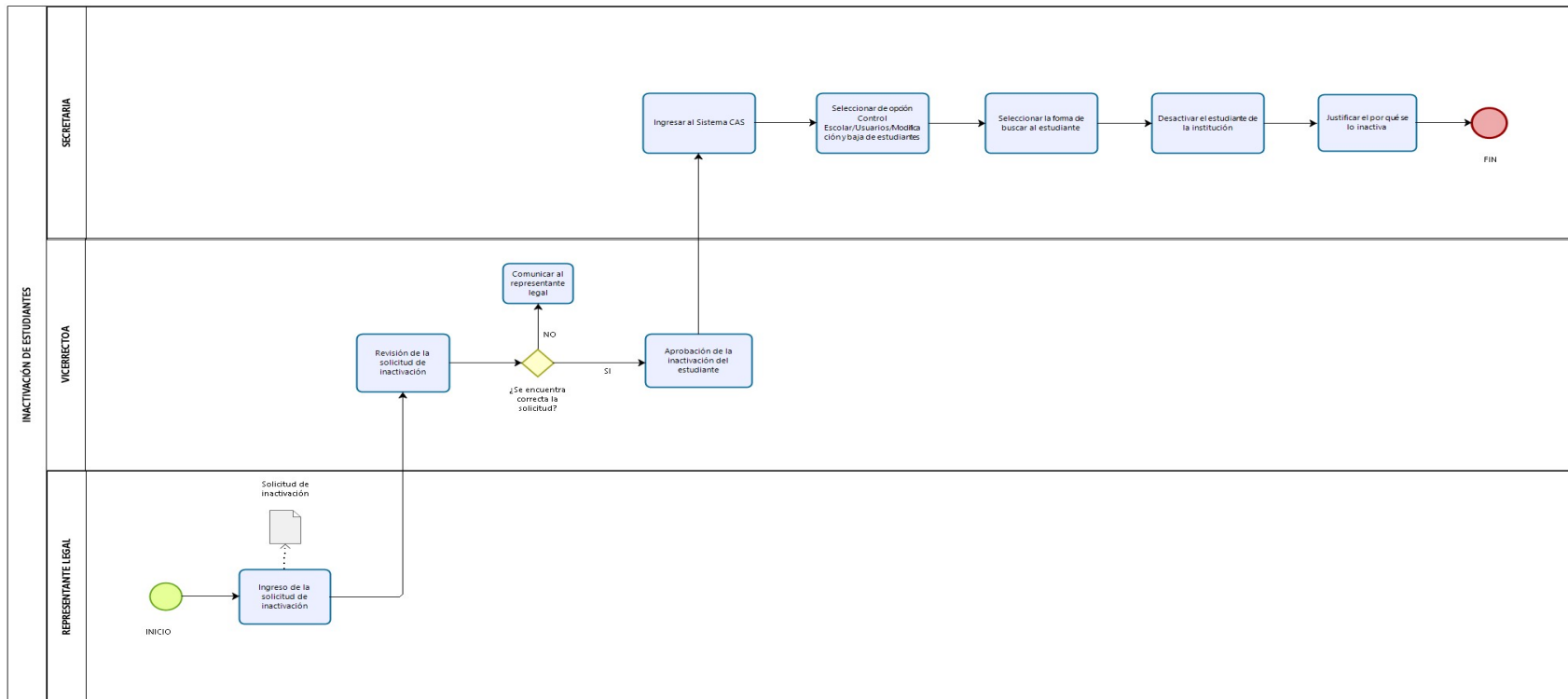
### INACTIVACIÓN DE ESTUDIANTES


Versión: 01

Código: G.A.S.C.MPR.03

Página: 6 de 7

## 7. FLUJOGRAMA



	<b>UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”</b>	
	INACTIVACIÓN DE ESTUDIANTES	Versión: 01
		Código: G.A.S.C.MPR.03
		Página: 7 de 7

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

REGISTRO						
Nombre	Origen		Tipo		Encargado	Lugar archivo
	INT	EXT	IMP	DIG		
Solicitud de inactivación de un estudiante		X	X		Representante Legal	Secretaria

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1.** Formato de solicitud de inactivación



## SOLICITUD DE INACTIVACIÓN ESTUDIANTIL

Ibarra, XX de XX de XX

**MSc. Fausto Villena**

**Rector de la Unidad Educativa “Ibarra”**

**Presente. -**

De mi consideración:

Yo, \_\_\_\_\_ (Nombres y Apellidos completos del representante legal), con Nro. de cédula \_\_\_\_\_, representante legal del estudiante \_\_\_\_\_ (Nombres y Apellidos completos del estudiante), con Nro. de cédula \_\_\_\_\_-, quien se encuentra en el \_\_\_\_\_ (Curso y paralelo) me dirijo a usted con el motivo de solicitar se realice la inactivación de mi representado por el motivo de \_\_\_\_\_ (colocar el motivo por el cual se pide la inactivación).

Agradezco por la atención prestada.

Atentamente:

Firma

\_\_\_\_\_

Nombre y Apellido del representante legal