



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

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,
MODALIDAD PRESENCIAL**

TEMA:

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA
NORMA ISO 21001:2018 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de *INGENIERA INDUSTRIAL*

Línea de investigación: Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socioeconómico

AUTOR(A):

Marjorie Belen Guamán Guamán

DIRECTOR(A):

MSc. Karla Paola Negrete Esparza Ing.

Ibarra, Julio 2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

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		
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004073076	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Guamán Guamán Marjorie Belen	
DIRECCIÓN:	Ibarra-Imbabura-Ecuador	
EMAIL:	mbguamang@utn.edu.ec	
TELÉFONO FIJO:	2652 035	TELÉFONO MÓVIL: 0968062370

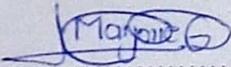
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Diseño de un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 21001:2018 para la Unidad Educativa Ibarra”
AUTOR (ES):	Marjorie Belen Guamán Guamán
FECHA: DD/MM/AAAA	2-07-2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera Industrial
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Karla Paola Negrete Esparza. Ing

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 2 días del mes de julio de 2024

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: Marjorie Belen Guamán Guamán

**CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

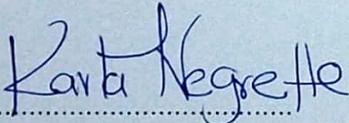
Ibarra, 27 de junio de 2024

MSc. Karla Paola Negrete Esparza Ing.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

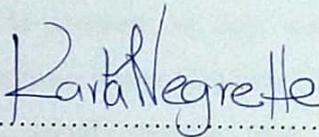
(f) 

MSc. KARLA PAOLA NEGRETE ESPARZA ING.

C.C.:(100299763).....

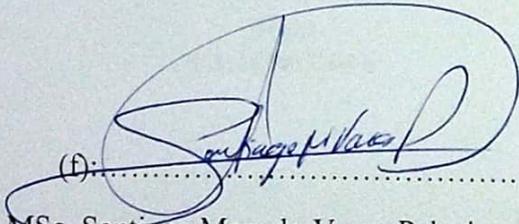
APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de Integración Curricular “Diseño de un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 21001:2018 para la Unidad Educativa Ibarra” elaborado por Marjorie Belen Guamán Guamán, previo a la obtención del título de ingeniera industrial, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f): 

MSc. Karla Paola Negrete Esparza, Ing.

C.C.: 1002997631

(f): 

MSc. Santiago Marcelo Vacas Palacios, Ing.

C.C.: 090925061-5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis padres Luis y María quienes han sido mi impulso en cada etapa de mi vida. Su amor incondicional y apoyo constante ha sido la brújula que me ha guiado y la fuerza que me ha impulsado a seguir adelante sin desfallecer.

A mis hermanos, quienes siempre han estado a mi lado con sus consejos sabios y ánimos inquebrantables. Su presencia ha sido un cálido abrazo en los momentos más difíciles y una fuente de inspiración para superar obstáculos.

A mi familia y amigos que me han acompañado en esta etapa, con palabras de aliento risas compartidas y apoyo incondicional han sido un regalo inquebrantable.

En gratitud sincera,

Marjorie



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
AGRADECIMIENTO

Principalmente a Dios por darme fortaleza y fuerza para seguir adelante, llenarme de bendiciones y guiar mi camino.

A mis amados papá y mamá, les debo una gratitud infinita, su confianza en mí, apoyo inquebrantable y sus palabras de aliento han sido el motor que me impulso a cumplir esta meta. No importaron los momentos difíciles siempre estuvieron a mi lado, sacrificándose para que yo siempre pueda perseguir mis sueños, gracias.

A mis hermanos por compartir sus consejos y experiencias en los momentos que los necesite, su presencia será siempre la luz en medio de la oscuridad y un recordatorio constante de nunca rendirme.

A mis amigos de la universidad con quien compartí nuevas experiencias, enfrentamos desafíos y celebramos logros, esos recuerdos perduraran siempre en mí.

A mi directora de trabajo de grado, Ing. Karla Negrete gracias por su paciencia, dedicación y apoyo para poder finalizar con éxito este trabajo.

A la Unidad Educativa Ibarra por abrirme las puertas y permitirme llevar a cabo la investigación, su colaboración fue fundamental.

Finalmente, a la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, la carrera de Ingeniería Industrial y sus docentes que gracias a sus enseñanzas y consejos pude salir adelante durante esta etapa.

Gracias

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como propósito el diseño de un sistema de gestión basado en la norma ISO 21001:2018 para la Unidad Educativa Ibarra, con la finalidad de la mejora de la calidad del servicio de la institución, se desarrolló la investigación en base al fundamento teórico y legal, se formularon objetivos para el desarrollo y se definió el alcance del estudio. El trabajo se justifica en base a las leyes, normativas y acuerdos vigentes del ministerio de educación del Ecuador y el código interno de convivencia del colegio.

Inicialmente se realizó un diagnóstico de la situación actual, en donde se usó herramientas de análisis como el FODA, PESTEL y Fuerzas de Porter; se estableció un mapa de procesos para poder definir cada macroproceso, proceso y procedimiento de la institución siendo estos la base principal para el diseño, la información recolectada fue mediante visitas técnicas a la institución, como herramienta de análisis inicial se utilizó el Check List basado en la norma ISO 21001:2018 para conocer el cumplimiento de la norma y poder establecer la propuesta de mejora en donde se contempla las caracterizaciones de cada uno de sus procesos, manuales de procesos, indicadores de nivel de desempeño, matriz riesgos, entre otras mismas que son primordiales para mejorar la calidad de servicio de la institución.

Palabras clave: Sistema, gestión, procesos, calidad, herramientas de análisis.

LISTA DE SIGLAS:

SGOE: Sistema de gestión para organizaciones educativas

UEI: Unidad Educativa Ibarra

MINEDUC: Ministerio de Educación

LOEI: Ley orgánica de educación intercultural

CRE: Constitución de la Republica del Ecuador

ABSTRACT

The purpose of this work is to design a management system based on the ISO 21001:2018 standard for the Ibarra Educational Unit, with the purpose of improving the quality of the institution's service, the research was developed based on the foundation theoretical and legal, objectives for development were formulated and the scope of the study was defined. The work is justified based on the current laws, regulations and agreements of the Ministry of Education of Ecuador and the school's internal code of coexistence.

Initially, a diagnosis of the current situation was carried out, where analysis tools such as SWOT, PESTEL and Porter Forces were used; A process map was established to define each macroprocess, process and procedure of the institution, these being the main basis for the design, the information collected was through technical visits to the institution, as an initial analysis tool the Check List was used based on the ISO 21001:2018 standard to know compliance with the standard and be able to establish the improvement proposal which includes the characterizations of each of its processes, process manuals, performance level indicators, risk matrix, among others that They are essential to improve the quality of service of the institution.

Keywords: System, management, processes, quality, analysis tools.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	14
1. GENERALIDADES.....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Justificación.....	15
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos.....	16
1.4. Alcance.....	16
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	17
2.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	17
2.1.1. Direccionamiento estratégico.....	17
2.2. ANÁLISIS AMBIENTAL.....	19
2.2.1. Análisis del factor interno	19
2.2.2. Análisis del factor externo.....	23
2.3. HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO.....	24
2.3.1. Análisis PESTEL.....	24
2.4. PARTES INTERESADAS.....	25
2.5. GESTIÓN DE LA CALIDAD	25
2.5.1. Definiciones y tipos de calidad	25
2.6. SISTEMA.....	26
2.7. GESTIÓN.....	26
2.8. SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS	26
2.8.1. Principios para un sistema de gestión para organizaciones educativas.....	27
2.8.2. Relación del sistema de gestión de calidad con la norma ISO 21001:2018.....	28
2.9. GESTIÓN DEL RIESGO.....	28
2.9.1. Norma ISO 31000:2018	29
2.10. AUDITORIA INTERNA	29
2.11. GESTIÓN POR PROCESOS.....	30
2.11.1. Proceso	30
2.11.2. Procedimiento.....	31
2.11.3. Jerarquía de los procesos.....	31

- 5.1.1. Caracterización de los procesos 31
- 5.1.2. Mapa de procesos 32
- 5.1.3. Diagrama de Flujo 33
- 5.2. FAMILIA NORMAS ISO..... 33**
- 5.2.1. Norma ISO 9001:2015 33
- 5.2.2. Norma ISO 19011:2018 33
- 5.3. NORMA ISO 21001:2018 34**
- 5.3.2. Enfoque a procesos..... 35
- 5.3.4. Mejora Continua..... 36
- 5.4. MARCO LEGAL..... 37**
- CAPÍTULO III 38**
- 3. MATERIALES Y MÉTODOS 38**
- 3.1. Metodología aplicada 38**
- 3.1.1 Tipos de investigación 38
- 3.1.2. Métodos de Investigación 38
- 3.1.3. Técnica de Investigación. 39
- 3.1.4. Instrumentos..... 39
- 3.1.5. Herramientas de calidad..... 39
- 3.1.6. Diseño de la investigación 40
- CAPÍTULO IV 41**
- 3.1. Caracterización de la empresa 41**
- 3.1.1. Reseña histórica de la institución..... 41
- 3.1.2. Antecedentes 41
- 3.1.3. Datos generales 41
- 3.1.4. Elementos orientadores institucionales..... 42
- 3.2. Análisis del ambiente interno 45**
- 3.2.1. Factor organizacional..... 45
- 3.2.2. Talento humano 46
- 3.2.4. Factor de servicio 46
- 3.2.5. Factor Tecnológico 47
- 3.3. Análisis del ambiente externo 48**
- 3.3.1. Factor político y legal 48

3.3.2. Factor económico..... 49

3.3.3. Factor Social 50

3.3.4. Factor tecnológico..... 50

3.3.5. Factor ecológico..... 51

3.4. Fuerzas de PORTER..... 51

3.5. Análisis PESTEL 53

3.5.1. Criterios de evaluación 53

3.5.2. Análisis del resultado..... 55

3.6 Análisis FODA 56

3.6.1. Análisis del impacto del análisis FODA 57

3.7. Auditoría Interna..... 59

3.7.1. Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018 59

3.7.2. Resultado total del Check List basado en la norma ISO 21001:2018..... 63

PROPUESTA 66

4.1. Introducción..... 66

4.2. Capítulo 4: Contexto de la organización 66

- 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto 66
- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 66
- 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas..... 67
- 4.4. Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) 68

4.3. Capítulo 5: Liderazgo..... 75

- 5.1. Liderazgo y compromiso 75
- 5.2. Política 75
- 5.2.2. Comunicación de la política 76

4.4. Capítulo 6: Planificación..... 76

- 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 77
- 6.2. Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos 78
- 6.3. Planificación de cambios 80

4.5. Capítulo 7: Apoyo..... 81

- 7.1. Recursos 81
- 7.2. Competencia 81

- 7.3. Toma de conciencia 81
- 7.4. Comunicación..... 81
- 7.5. Información documentada 82
- 4.6. Capítulo 8: Operación 83**
 - 8.1. Planificación y control operacional 83
- 4.7. Capítulo 9: Evaluación del desempeño..... 84**
 - 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación..... 84
 - 9.2. Auditoría interna..... 86
 - 9.3. Revisión de la dirección 89
- 4.7. Capítulo 10: Mejora 90**
 - 10.1. No conformidad y acciones correctivas..... 90
 - 10.2. Mejora continua..... 90
- RESULTADOS 92**
- CONCLUSIONES 93**
- RECOMENDACIONES 94**
- REFERENCIAS 95**
- ANEXOS 98**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Representación esquemática de coherencia estratégica.....	18
Figura 2: Análisis Ambiental Interno	19
Figura 3: Análisis FODA.....	21
Figura 4: Recursos Internos.....	22
Figura 5: Análisis Ambiental Externo.....	23
Figura 6: Diagrama PESTEL.....	24
Figura 7: Representación esquemática de la Matriz de Partes Interesadas.	25
Figura 8: Principios para el SGOE.....	27
Figura 9: Fases de la metodología para la identificación y gestión de riesgos.....	29
Figura 10: Fases de Auditoría según la Norma ISO 19011:2018.....	30
Figura 11: Esquema del Mapa de procesos	32
Figura 12: Elementos y funciones de un diagrama de flujo	33
Figura 13: Representación esquemática capítulos de la Norma ISO 21001:2018	34
Figura 14: SGOE en el marco de referencia de ISO 21001.....	35
Figura 15: Representación esquemática de los elementos de un proceso	36
Figura 16: Ámbitos para el proceso del código de convivencia.....	43
Figura 17: Organigrama Institucional.....	45
Figura 18: Gráfico radial de los factores en la UEI.....	56
Figura 19: Gráfico del análisis de posición e importancia de la institución.....	58
Figura 20: Gráfico del Análisis Capítulo 4.....	60
Figura 21: Gráfico del Análisis Capítulo 5.....	60
Figura 22: Gráfico del Análisis Capítulo 6.....	61
Figura 23: Gráfico del Análisis Capítulo 7.....	61
Figura 24: Gráfico del Análisis Capítulo 8.....	62
Figura 25: Gráfico del Análisis Capítulo 9.....	62
Figura 26: Gráfico del Análisis Capítulo 10.....	63
Figura 27: Propuesta del Mapa de Procesos.....	70
Figura 28: Resultados de cumplimiento del Check List.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <u>Marco legal de referencia para el SGOE</u>	37
Tabla 2: <u>Diseño de la investigación</u>	40
Tabla 3: <u>Datos generales de la Unidad Educativa Ibarra</u>	42
Tabla 4: <u>Talento Humano de la Unidad Educativa Ibarra</u>	46
Tabla 5: <u>Oferta Académica Unidad Educativa Ibarra</u>	47
Tabla 6: <u>Descripción y equipos Unidad Educativa Ibarra</u>	48
Tabla 7: <u>Normativa legal vigente para instituciones educativas en Ecuador</u>	48
Tabla 8: <u>Fuerzas de Porter de la UEI</u>	52
Tabla 9: <u>Criterios de evaluación para el análisis PESTEL</u>	53
Tabla 10: <u>Análisis PESTEL de la Unidad Educativa Ibarra</u>	54
Tabla 11: <u>Análisis FODA de la Unidad Educativa Ibarra</u>	57
Tabla 12: <u>Criterios para la valoración del análisis de impacto</u>	58
Tabla 13: <u>Criterios para la valoración para el Check List</u>	59
Tabla 14: <u>Criterios de respuesta para el Check List</u>	59
Tabla 15: <u>Cumplimiento del Check List en la UEI</u>	63
Tabla 16: <u>Criterios de evaluación para el cumplimiento del Check List en la UEI</u>	64
Tabla 17: <u>Cumplimiento del Check List en la UEI</u>	65
Tabla 18: <u>Matriz Partes Interesadas</u>	67
Tabla 19: <u>Diagrama SIPOC</u>	69
Tabla 20: <u>Inventario de procesos</u>	71
Tabla 21: <u>Lista Maestra</u>	72
Tabla 22: <u>Codificación de los procedimientos con respecto a la ficha de caracterización</u>	73
Tabla 23: <u>Codificación con respecto al manual de procesos</u>	74
Tabla 24: <u>Matriz de riesgos</u>	77
Tabla 25: <u>Clasificación de riesgos</u>	78
Tabla 26: <u>Objetivos de calidad</u>	79
Tabla 27: <u>Matriz de planificación de cambios</u>	80
Tabla 28: <u>Codificación de fichas de indicadores</u>	85
Tabla 29: <u>Formato de cronograma de actividades para auditoría interna</u>	86
Tabla 30: <u>Formato de programa de trabajo para auditoría interna</u>	87
Tabla 31: <u>Formato de acta de revisión de hallazgos</u>	89

Tabla 32: Plan de mejora	91
--------------------------------	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Check List Norma basado en la Norma ISO 21001:2018.....	99
Anexo 2. Fichas de caracterización de procesos	113
Anexo 3. Matriz de control de riesgos.....	125
Anexo 4. Perfiles de competencia	127
Anexo 5. Matriz de comunicación.....	135
Anexo 6. Manual de procedimientos	136
Anexo 7. Fichas de indicadores	246
Anexo 8: Check List basado en la Norma ISO 21001:2018, después del SGOE.	262

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. Planteamiento del problema

A lo largo del desarrollo de la sociedad se han experimentado constantes cambios, innovación y desarrollo de nuevas tecnologías, para ello empresas e instituciones se han ido adaptando a estos cambios por medio del diseño e implementación de nuevos modelos de negocios que ayuden a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, la gestión por procesos tiene como finalidad la mejora de calidad del producto o servicio, el aumento de la productividad y la reducción de actividades que no agregan valor, para lograr la satisfacción de las partes interesadas, Para Mallar en su artículo sobre gestión por procesos, define el nuevo concepto de estructura organizativa que engloba a toda la organización para poder concebir una red de procesos interrelacionados o interconectados, misma que puede ser aplicada como modelo de gestión que es denominada como gestión basada en los procesos.[1] El desarrollo de la sociedad se centra en la construcción y constante innovación del conocimiento; una amplia significación es la educación que juega un papel fundamental para la socialización del ser humano, en la cual se involucran los diferentes niveles de educación que ofrecen los sistemas educativos a nivel del país. En Ecuador la calidad de la educación es un tema que siempre ha estado en relevancia, por la cambiante estructura del sistema de educación que se define por el gobierno como política de estado, por lo que, las diferentes instituciones que intervienen dentro de esta área se han visto en la necesidad de revisar sus procesos, procedimientos y evaluaciones, además de planificar su reestructuración en base a las nuevas reglas que imponen los organismos correspondientes. [2]

La Unidad Educativa Ibarra, aun no dispone de un sistema de gestión por procesos que se enfoque y ayude a complementar las funciones de esta institución, considerando sus procesos: estratégicos, operativos y de apoyo, los cuáles son la base primordial para lograr la conformidad de requisitos aplicables en las Unidades Académicas. La institución maneja una gran cantidad de información la cual requiere planificación, organización y proyección de las actividades que deben ser llevadas a cargo por parte de rectorado, docentes y personal administrativo, últimamente se ha evidenciado un desorden e ineficiencia del servicio brindado que genera insatisfacción a los beneficiarios de esta Institución Educativa. El problema más latente que se ha visto reflejado en los últimos años es la falta del conocimiento del manejo de documentación, es decir, no cuentan con información sobre manuales de procesos y procedimientos,

además de desbalance de su estructura organizacional la cual genera inconformidades al momento de brindar el servicio.

Al proponer el diseño de sistema de gestión por procesos para la institución se pretende la mejora de la capacidad de organización, planificación y ejecución de actividades de la Unidad Educativa, llegando así a brindar respuesta a las peticiones de las partes interesadas y ayudando a incrementar el nivel de servicio. El diseño del sistema de gestión por procesos permitirá mejorar positivamente el nivel de servicio de la Unidad Educativa Ibarra, mejorando el flujo de sus procesos para que sean más consientes y se ajusten a los objetivos y metas institucionales, junto a la política permitirá medir, evaluar y analizar el desempeño de la Unidad Educativa para así lograr la eficacia y la satisfacción de los clientes respondiendo a la demanda de las partes interesadas y mejorar la calidad de imagen institucional.

1.2. Justificación

El constante crecimiento de nuevas ofertas y técnicas de educación crea una alta competitividad en las instituciones generando que cada vez más instituciones implementen herramientas de mejora continua para mantener el prestigio institucional, brindando un servicio de calidad a los clientes. Por ende, la Unidad Edu cativa Ibarra reconoce la importancia de integrar un sistema de gestión por Procesos para que los servicios estén orientados a la mejora continua y excelencia académica.

Según la declaración universal de los derechos humanos en el Art. 26, cita “Toda persona tiene derecho a la educación, además esta debe ser gratuita al menos en la instrucción elemental y fundamental” [3]. La constitución de la república del Ecuador considera “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado”[4], esto garantizara el desarrollo de las capacidades del ser humano que ayude a mejorar su calidad de vida y poder beneficiar a moldear su conducta humana.

Según Mejía Jordano en su artículo “El dilema de la educación virtual: el caso de Ecuador” menciona las falencias organizativas que el sistema educativo ha venido experimentado durante los últimos años como consecuencia de la pandemia mundial, es por ello por lo que existen instituciones educativas que no cuentan son un sistema de control y gestión de los procesos que les permita la mejora continua. [5] Por consiguiente, este trabajo de investigación aporta al pleno desarrollo de los procesos educativos y organizativos de esta institución para que la educación este al servicio de la enseñanza de las partes interesadas.

Al proponer el diseño de un sistema de gestión aporta un enfoque nuevo de organización y relaciones internas, para así mejorar los procesos y que estos lleguen a ser más consistentes para obtener un mejor lineamiento de su misión y visión institucional, mediante este diseño nos será posible monitorear, evaluar y analizar la mejora del desempeño de la Unidad Educativa para conocer su eficiencia y así las partes interesadas perciban mayor credibilidad de organización en los servicios educativos que brinda la institución para poder mantener su prestigio y posicionamiento en el sector educativo.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad del servicio en la Unidad Educativa Ibarra.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Investigar las bases teóricas y legales mediante la selección de información para sustentar el diseño del sistema de gestión en la Unidad Educativa Ibarra.
- Realizar el diagnóstico situacional de la institución que permita identificar la condición actual de la Unidad Educativa Ibarra a través del uso de herramientas de gestión estratégicas.
- Diseñar el sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 21001:2018 con la finalidad de mejorar el nivel de servicio dentro de la Unidad Educativa Ibarra.

1.4. Alcance

El presente trabajo de investigación tiene como límite diseñar un sistema de gestión por procesos para la Unidad Educativa Ibarra que está ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, la cual tiene departamentos que trabajan con documentación, el sistema abarca: diagnóstico, análisis y diseño del sistema de gestión para la institución para las áreas: administrativa, operativa y de apoyo, para poder buscar la mejora continua de la Institución Educativa, que asegure la satisfacción de los empleados y estudiantes de la misma manera que permita una adecuada ejecución y control de los procesos que se desarrollan en esta institución. El resultado final del trabajo de investigación constará de toda la información documentada relacionada con el sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 21001:2018.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

En el libro la planificación estratégica del servicio de archivo y gestión documental precisa a la planificación estratégica como un “proceso global y sistemático a través del cual la organización define la manera en que se relaciona con el entorno y la forma de garantiza su viabilidad y crecimiento”. [6]

Para Pedro, [7] todo lo que permita establecer la dirección de una organización y el camino que recorre las organizaciones para lograr la meta prevista, se considera como planificación estratégica, es una herramienta de gestión que ayuda a la toma de decisiones. Según [7] define a la planificación estratégica como el proceso de evaluación documental, en donde se establece una dirección para la organización, creando un conjunto de objetivos a medio y largo plazo, mismos que deben caracterizarse por ser cuantificables y mediante los cuales se desarrollan estrategias que facilitan la consecución de esos objetivos.

En esencia, [6] plantea que un proceso estratégico tiene que llegar a contestar cuatro preguntas básicas:

- ¿A que colectivos nos dirigimos?
- ¿Qué servicios prestamos y que productos ofrecemos?
- ¿Cómo los hacemos?
- ¿En qué nos diferenciamos de otras organizaciones similares?

Hay que considerar las respuestas a las cuestiones para poder encontrar el plan estratégico de un servicio de archivo, para poder controlar su efectiva aplicación que llegue a proporcionar un grado de exactitud y precisión de las respuestas que se puedan medir y corregir a lo largo del tiempo de su alcance.

2.1.1. Direccionamiento estratégico

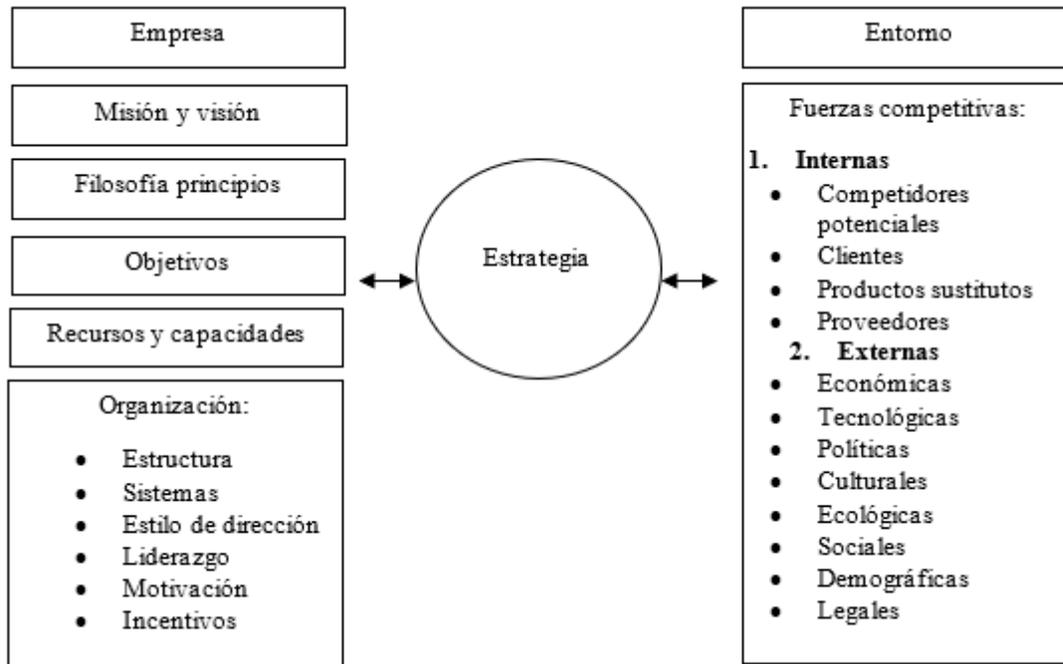
El direccionamiento estratégico es el conjunto de objetivos, propósitos o metas que definen el campo de acción de los negocios, los proveedores, la organización humana, tecnológica y económica que requiere una empresa para satisfacer a los clientes, accionista y empleados con ventajas competitivas. [8], En resumen, para una empresa es importante contar con un direccionamiento estratégico ya que es útil para:

- Lograr objetivos
- Trazar alternativas de acción
- Tomar decisiones
- Evaluar alternativas
- Enfrentar la competencia

- Solucionar problemas

Figura 1

Representación esquemática de coherencia estratégica.



Nota. La figura muestra la coherencia estratégica de una organización. Fuente: [8]

2.1.1.1. Misión

La misión de una empresa es aquello que justifica la razón de ser de una empresa u organización, además está en tiempo presente, [9] para especificar el contexto es aquello que se hace en el presente en la empresa.

2.1.1.2. Visión

La visión de una empresa consiste en la determinación de lo que la empresa quiere llegar a ser, se encuentra estructurada en tiempo futuro, [9] la visión de una empresa expresa lo que la empresa aspira llegar a ser o a ofrecer a lo largo del tiempo.

2.1.1.3. Valores y principios

Los valores de una organización para [9]son los que representan los principios y creencias que guían a una empresa, mismos que permiten orientar las pautas de acción y la forma conductual del personal dentro de la organización. Los valores ayudan a representar el principio ético en el cual se sustenta el accionar de una organización.

2.1.1.4. Objetivos organizacionales

Para [10], es importante la planificación de objetivos organizacionales ya que estos guiarán a la empresa a saber dónde va y cuáles son los métodos y materiales disponibles para hacerlos. Por ende, es importante que cada uno de los objetivos este direccionados a un mismo fin, la organización tiene la obligación de comunicar estos objetivos con el personal, ya que una clave para el éxito es la comunicación.

2.2. ANÁLISIS AMBIENTAL

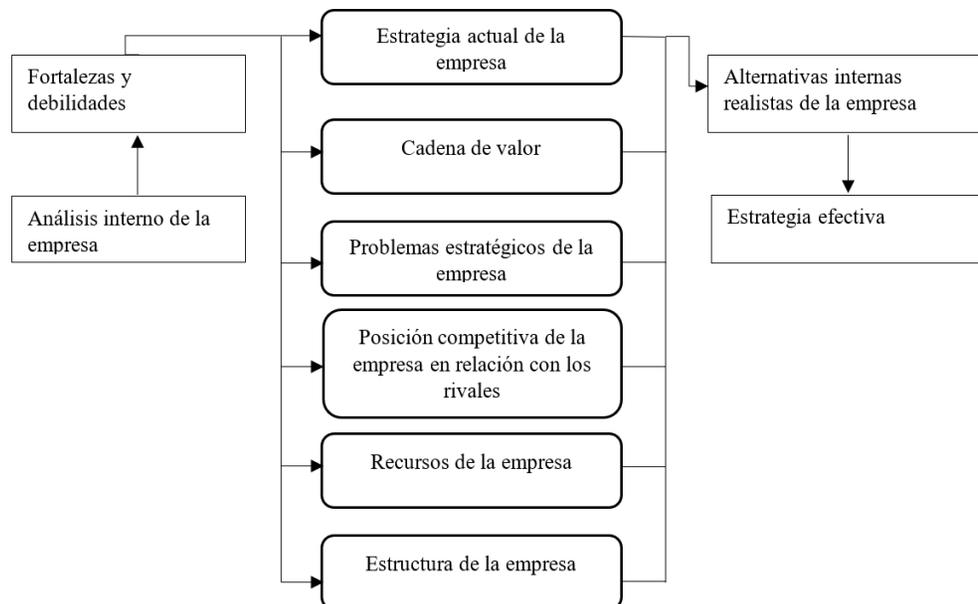
El análisis de un entorno para [11], se describe como la herramienta estratégica que ayuda a la identificación y evaluación de los elementos internos y externos que comprenden una organización. También considera la medición de como este tipo de factores puede llegar a afectar positiva o negativamente en relación con la institución, ayuda a controlar y a anticipar los impactos que estos tendrán a largo o corto plazo y así la organización esté preparada para responder fácilmente cuando se presenten.

2.2.1. Análisis del factor interno

Los factores internos son aquellos en los que las organizaciones examinan sus fortalezas y debilidades en función de la misión y visión organizacional. Este tipo de factores ayuda a que la empresa direcciones sus planes y objetivos para un tiempo determinado.

Figura 2

Análisis ambiental interno



Nota. La figura muestra los factores ambientales internos de una organización. Fuente: [12]

2.2.1.1. Valoración de la estrategia actual de la empresa

Para [12], las estrategias se consideran como respuestas que la administración otorga para el cumplimiento de los objetivos, misión, visión y valores de la empresa. Es importante que la empresa determine su enfoque competitivo que diferencie de entre su competencia. Por otra parte, es correcto la evaluación del funcionamiento, dimensión del ámbito, ubicación geográfica frente al mercado, segmento y composición de base de clientes, según su actividad y tamaño de la empresa que son básicos para la evaluación empresarial.

Para la evaluación de la estrategia actual se puede llegar a considerar los siguiente:

- Tendencia de consumo o ventas en los últimos meses, si es favorable o no.
- Si existe incremento de márgenes en utilidades.
- Si existe innovación o mejora en base al producto o servicio que se oferta.
- Si se ha realizado estudios de mercado, para conocer si existe expansión a nuevos mercados.
- Si se conserva o incrementa la cartera de clientes.
- Si la reputación e imagen de la organización genera confianza entre los beneficiados.
- Si se ha logrado maximizar el valor de la empresa en largo o mediano plazo.
- Otros.

2.2.1.2. Análisis de la cadena de valor

Toda empresa se conforma por un conjunto de actividades con el fin de diseñar, fabricar, comercializar y entregar un producto o servicio para beneficio del cliente. Para [12], es importante considerar el diseño de una cadena de valor misma que:

Ayuda a identificar las principales actividades que crean valor para los clientes, así como actividades de apoyo relacionadas. La cadena de valor y la manera en que se realiza las actividades individuales reflejan su historial, estrategia, enfoque en el establecimiento de la estrategia y la economía en que se basan dichas actividades, el nivel adecuado para formular una cadena de valor son las actividades que se desempeñan en una empresa. (pág.97)

Con la ayuda de la cadena de valor se logra entender y mejorar la manera en la que la empresa entrega, crea y captura el valor de una organización, que se logra al analizar y optimizar cada etapa de la cadena para que la empresa mejore su eficiencia, y pueda diferenciarse y mantener una ventaja competitiva dentro del mercado.

2.2.1.3. Fortalezas y debilidades de los recursos de la empresa

Para el análisis de fortalezas y debilidades en donde se tenga que considerar todos los recursos que influyen dentro de la organización como son: factor humano, financiero, material y técnico de la empresa se hace uso del análisis FODA.

Para [13] las letras FODA significan, Fortaleza, Oportunidad, Debilidad y Amenaza, el cual comprende el análisis que fue desarrollado para la comprensión de la situación de una empresa , ayuda a la toma de decisiones actuales y futuras, considerando lo que se está haciendo bien y lo que puede llegar a representar un reto actual para la empresa. Con este análisis se obtiene un diagnóstico inicial mediante el cual se puede detectar ventajas competitivas, problemas internos y externos que pueda tener la empresa.

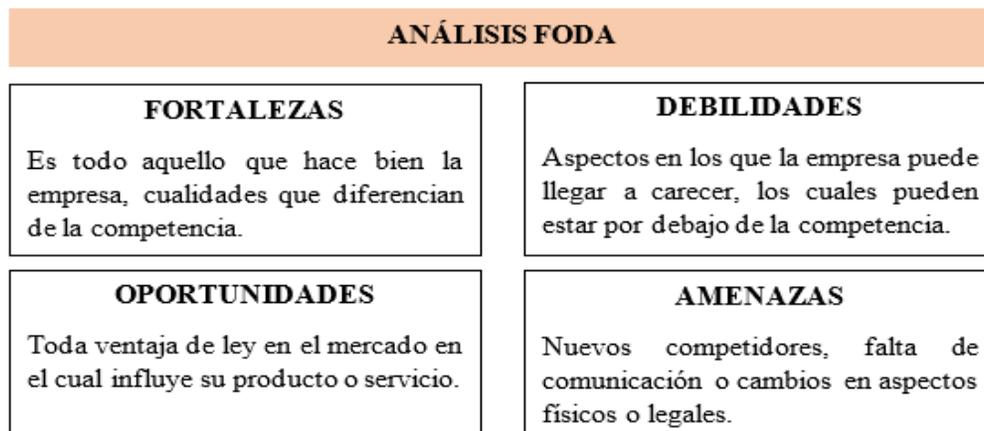
El FODA se divide en dos análisis el interno y el externo:

- **Análisis interno:** Se analiza sus fortalezas y debilidades en donde se considera la estructura empresarial, operatividad, dirección y ámbitos financieros que ayudan al funcionamiento.
- **Análisis externo:** Se conforma de las amenazas y oportunidades que tengan impacto dentro de la organización y lleguen a afectar o poner en riesgo las funciones de la empresa.

A continuación, se detalla la forma de realizar un análisis FODA

Figura 3

Análisis FODA



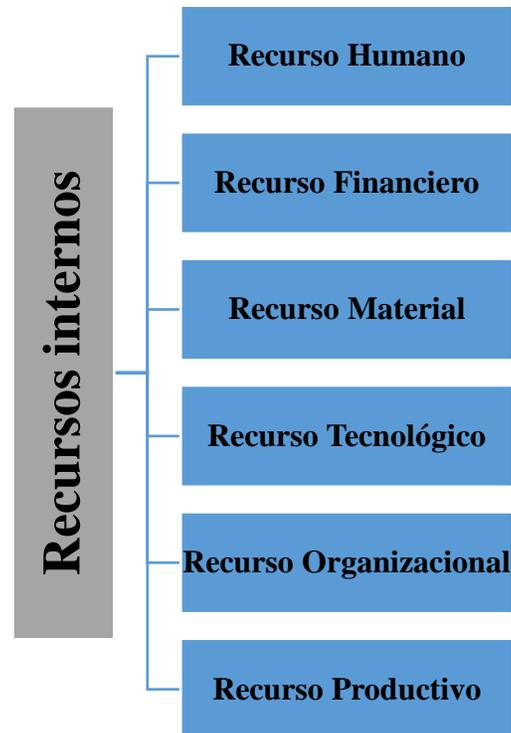
Nota. La figura muestra las características de un análisis FODA. Fuente: [13]

2.2.1.4. Recursos y estructura de la empresa:

Para poder realizar un correcto análisis se debe conocer y analizar sus recursos de manera individual:

Figura 4

Recursos internos



Nota. La figura muestra los recursos internos de una empresa. Fuente: [12]

1. Recursos humanos: el análisis de este tipo de recurso por medio del análisis FODA ayudara a determinar si es una fortaleza o amenaza.
2. Recursos Financieros: Dentro del factor interno de evaluación el factor financiero toma un valor relevante al representar los valores económicos que pueden ser propios o ajenos que tiene a disposición la organización. Es una función importante dentro de la organización ya que al manejarla de mejor manera busca maximizar el valor de la organización.
3. Recursos Materiales: Es importante el análisis de este tipo de materiales tangibles o intangibles que dispone la organización para llevar a cabo su funcionamiento en las diferentes áreas que componen dicha organización.
4. Recursos Tecnológicos: Este recurso técnico es básico al efectuar el análisis interno de la organización ya que ayuda a lograr la competitividad. Un recurso técnico es aquel que sirve a la organización como herramienta para el desempeño de logro de recursos financieros, humanos y materiales, los cuales, puedan ayudar a cumplir con el objetivo para que pueda llegar a ser competitiva.

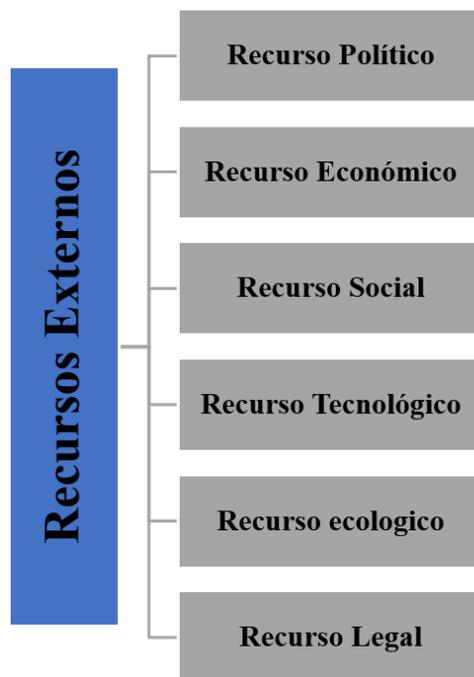
5. **Recurso organizacional:** Mediante la alta dirección es el encargado de llevar al éxito o fracaso de una organización, dentro de esta estructura se define e implanta la participación y administración estratégica de todas las áreas de la organización.
6. **Recurso productivo:** este recurso es el fundamental para la generación y fabricación del bien o servicio que oferta la organización. Se resalta el proceso de producción que resulte en un producto o servicio de calidad en donde el principal beneficio es para los clientes y alcance la satisfacción.

2.2.2. Análisis del factor externo

Los factores externos son considerados básicamente como el medio físico y el sociocultural que compone una organización, la función global de una organización se integra por el ámbito político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, que son la clave del éxito de la organización.

Figura 5

Análisis ambiental externo



Nota. La figura muestra los recursos externos de una empresa. Fuente: [12]

2.2.2.1. Recurso Político

Dentro de este recurso se encuentran acuerdos internacionales, la estabilidad del gobierno y las políticas que están relacionadas dentro del sector organizacional.

2.2.2.2. Recurso Económico

Es referente a la inflación o fluctuación del precio, las tasas de empleo, el crecimiento económico del país y el entorno relacionado a la organización.

2.2.2.3. Recurso Social

Comprende los aspectos demográficos, estilos de vida, tendencias de consumo y hábitos del entorno que rodea a la organización.

2.2.2.4. Recurso Tecnológico

Está relacionado al uso de avances tecnológicos y tendencias que representen un cambio dentro de la industria, además del uso de nuevas herramientas tecnológica que ayuden a influir de manera significativa en la industria y afecte el desempeño de la organización.

2.2.2.5. Recurso Ecológico

Son todo tipo de factores y política medioambientales que lleguen a afectar en desempeño de la organización. Se relaciona con la preservación del medioambiente que va desde la contaminación que puede llegar a generar y el uso de recursos naturales hasta la gestión de residuos.

2.2.2.6. Recurso Legal

Dentro de este recurso se incluye a la salud y seguridad, normas y normativas vigentes para el funcionamiento, derechos, leyes e igualdad de oportunidades, para cumplir el objetivo de la organización con éxito

2.3. HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO

2.3.1. Análisis PESTEL

De acuerdo con [14] el análisis PESTEL es una herramienta de planeación estratégica, que facilita a la organización, identificar los factores generales del entorno externo a nivel macro que influyen en un negocio.

Figura 6

Diagrama PESTEL



Nota. La figura muestra los elementos que conforman un diagrama PESTEL. Fuente: [14]

2.4. PARTES INTERESADAS

De acuerdo con la norma ISO 21001:2018 define a las partes interesadas como: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectado entorno a una decisión o actividad. [15] A continuación se presenta una representación esquemática de una matriz de partes interesadas.

Figura 7

Representación esquemática de la matriz de partes interesadas.

PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	REQUISITOS DEL SISTEMA
Se encuentra las partes internas y externas a la organización.	Pretende las acciones que se deben cumplir con las especificaciones.	Percepciones, demandas o deseos de cada parte interesada en relación con el proyecto.	Grado de preocupación o atención en el proyecto.

Nota. La figura muestra la representación esquemática de los elementos que componen una matriz de partes interesadas. Fuente: [16]

2.5. GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gestión de la calidad es un sistema para establecer la política y los objetivos para lograr las metas, en definición la gestión de calidad es el sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. [17]. La gestión se puede resumir en tres fases importantes:

- Control de calidad
- Aseguramiento y garantía de calidad
- Gestión total de calidad o calidad total

2.5.1. Definiciones y tipos de calidad

A continuación, se describen tres diferentes definiciones sobre calidad en diferentes autores:

En la norma UNE se define a la calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas. [18]

La calidad según Ishikawa consiste en diseñar, producir y servir un buen producto o que al menos sea útil, lo más económico posible y siempre genere satisfacción al cliente. [19]

Finalmente, para Taguchi la calidad de un producto es la mínima pérdida impuesta por la sociedad durante la vida del producto, lo que genera una pérdida para la empresa a largo plazo. [20]

Para concretar las definiciones la calidad es un conjunto de propiedades o características de un producto o servicio, que ciertas características se definen en mayoría por sus consumidores.

2.6. SISTEMA

El sistema se define como el conjunto de elementos interrelacionados que actúan entre sí para poder alcanzar una meta u objetivo común. Se compone de elementos como procesos, personas, tecnologías entre otros, existen diferentes tipos de sistema como físicos o abstractos y cada uno de estos contiene sus elementos y estructura definida. A continuación, se detalla una definición de carácter universal de sistema:

Para Afanasiev el sistema es un conjunto de componentes cuyas interacciones y relaciones crean nuevas cualidades que no poseen los demás integrantes. [21]

2.7. GESTIÓN

En el sentido más amplio la gestión está definida por un proceso que tiene cada organización en donde se implica la coordinación de actividades que ayudan a la evaluación, definición y alcanzar los objetivos organizacionales valiéndose del uso racional de los recursos disponibles. [22] La planificación y la gestión están completamente ligadas en donde estos permitan orientar la toma de decisiones y la articulación de un conjunto complejo de recursos, que implica el reconocimiento de un ordenamiento básico para la mejora de la organización. [23] los procesos dentro de la gestión pretenden modificar las situaciones que generan conflicto a la empresa.

2.8. SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

Un eficiente sistema de control de gestión se alimenta de información y se constituye en un poderoso factor de retroalimentación para lograr mejoras en los procesos de toma de decisiones, por lo que se transforma en un verdadero círculo virtuoso para cualquier organización.[24]. Existen diversas fases en las cuales es necesario el uso de herramientas de gestión que ayuden a controlar, planificar, organizar y automatizar tareas

dentro de una organización, mediante estas es posible evaluar su rendimiento y riesgos que se asocien al proyecto. La gestión de procesos incluye las siguientes fases.

- Desarrollo de estrategias se implementa mediante un análisis FODA en donde se contempla el entendimiento claro de la misión visión y valores de la organización.
- Objetivos e iniciativas presentes en los indicadores de desempeño, mediante los organizadores estratégicos.
- Plan operacional mediante el cual es posible alcanzar los objetivos centrándose en la mejora continua de los procesos.
- Ejecución de planes y monitores para la verificación de operaciones, controlar el progreso y la identificación de posibles riesgos expuestos.
- Verificación de procesos del sistema en el cual se contempla el análisis de desempeño del talento dentro del sistema.

De las fases mencionadas antes, todas requieren el uso de herramientas de gestión que permitan controlar, medir y verificar el rendimiento de la organización.

2.8.1. Principios para un sistema de gestión para organizaciones educativas

De acuerdo con una certificación de sistemas de gestión de calidad tiene los siguientes principios de gestión y acreditación de la calidad en la educación:

Figura 8

Principios para el SGOE

1. Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios.	6. Toma de decisiones basada en la evidencia.
2. Liderazgo visionario.	7. Gestión de relaciones
3. Compromiso de las personas.	8. Responsabilidad social
4. Enfoque a procesos	9. Accesibilidad y equidad
5. Mejora	10. Seguridad y protección de datos

Nota. La figura muestra la representación de los principios para un sistema de gestión de organizaciones educativas. Fuente:[25]

- Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios: la institución tiene que satisfacer y superar las expectativas de los estudiantes.

- Liderazgo visionario: se establece una dirección clara para la organización y la alinea a sus objetivos.
- Compromiso de las personas: es fundamental que exista personal preparado, competente y este comprometido con el éxito de la institución.
- Enfoque a procesos: se definen las entradas y salidas de sus procesos.
- Mejora: busca mejoras y oportunidades constantemente para la empresa.
- Decisiones basadas en evidencia: es importante la toma de decisiones para poder garantizar óptimos resultados.
- Responsabilidad social: se considera el impacto con respecto a la sociedad, medio ambiente y economía.
- Accesibilidad y equidad: ser inclusiva y equitativa para que los estudiantes se puedan beneficiar de sus servicios.
- Conducta ética en educación: sus actividades deben reflejar integridad y beneficio a la sociedad.
- Seguridad y protección de datos: se garantiza el manejo y cuidado de información de sus clientes.

2.8.2. Relación del sistema de gestión de calidad con la norma ISO 21001:2018

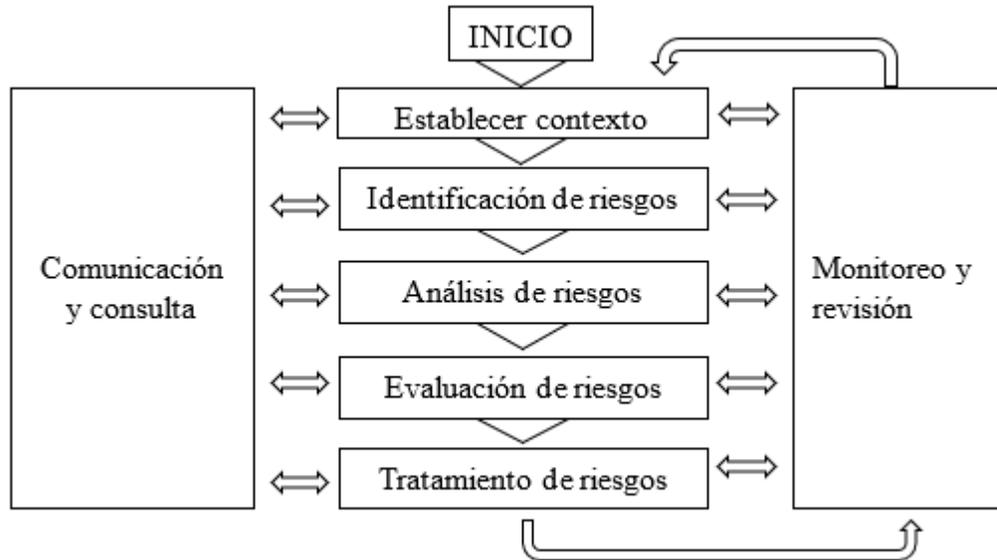
Un sistema de gestión de calidad (SGC) se relaciona estrechamente con la norma ISO 2100:2018 en el ámbito de la educación, ya que esta norma específica establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad en organizaciones educativas. La norma ISO 21001:2018 pretende ofrecer un mejor servicio educativo, para evaluar el grado de satisfacción de los requisitos de los estudiantes, sus familias, profesores y demás partes implicadas. [26] El SGOE incluye a todo el personal, estudiantes y toda persona relacionada con la institución, procesos relacionados y todo lo necesario para lograr servicio y productos educativos de calidad.

2.9. GESTIÓN DEL RIESGO

La norma ISO 31000 se fundamenta en tres componentes principales: los principios, el marco y el proceso de gestión del riesgo, estos componentes se interrelacionan entre sí para proporcionar un enfoque coherente y eficaz para la eficaz gestión de riesgo en una organización. [27] La implementación de la ISO 31000 ayuda a las organizaciones a las organizaciones a aumentar las probabilidades de alcanzar sus objetivos, mejorar la identificación de oportunidades y amenazas, y asignar los recursos de manera efectiva para el tratamiento de riesgos. [28] Esta norma únicamente proporciona orientación para programas de auditoria mas no para certificación.

Figura 9

Fases de la metodología para la identificación y gestión de riesgos



Nota. La figura muestra las fases para la identificación de riesgos basado en la norma ISO 31000. Fuente: [29]

2.9.1. Norma ISO 31000:2018

La norma ISO 31000 es un estándar internacional que brinda los principios y la orientación para la correcta gestión del riesgo en las organizaciones, brinda un marco de referencia y la guía para su aplicación.

La gestión de riesgo es un tema que tiene impacto en la calidad de cada tipo de institución, es por ello por lo que es importante la preocupación de las organizaciones que se enfrentan a procesos de evaluación de calidad periódicamente. [30] Se consideran las influencias internas del entorno de una organización en su ejecución de su planificación estratégica.

2.10. AUDITORIA INTERNA

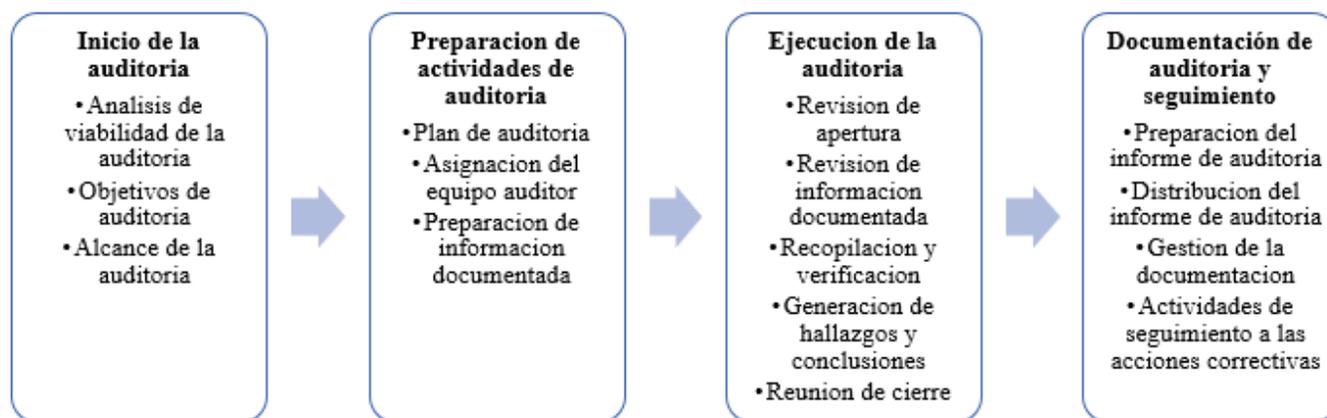
Una auditoría interna es la encargada del control de sus procesos con respecto a las normas o políticas de una empresa definidas por la alta gerencia. [31] Las principales funciones de una auditoría interna son:

1. Conocimiento de la organización y de su gestión empresarial.
2. Constatar que la organización funcione según lo previsto.
3. Comprobar que la información y su seguridad corresponde a la realidad.
4. Examinar la rectitud, eficiencia y correcta aplicación de sus criterios financieros, contables y operacionales.
5. Constatar que la división funcional de trabajo satisfaga la exigencia del control interno.
6. Comunicar la aceptabilidad de la norma a todos los niveles de la dirección.
7. Recomendación de mejoras operacionales, de acuerdo con el control realizado.

Proceso de auditoría de acuerdo con la norma ISO 19011:2018 este proceso comprende 4 fases que se detallan a continuación en la figura.

Figura 10

Fases de auditoría según la norma ISO 19011:2018



Nota. La figura muestra las fases para realizar una auditoría en una organización. Fuente: [32]

2.11. GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos es la manera de organización en donde principalmente prevalece la visión del cliente sobre las actividades de la organización, en esta gestión se definen los procesos y se gestiona la estructura organizacional y la mejora sobre cada uno de ellos en la mejora continua de toda la organización. [33] La gestión de los procesos busca la optimización de forma segura de los procesos involucrados en una organización, para lograr resultados más eficientes y consistentes que generen satisfacción al cliente.

2.11.1. Proceso

La norma ISO 9000:2015 define al proceso como el conjunto de actividades mutuamente relacionados que interactúan entre sí, las cuales son transformado en elementos de entrada en resultados. [34] Es decir que el centro del proceso es una especie de máquina transportadora cuyas entradas son materiales, personas, elementos, economía, alumnos, entre otros que sufren un proceso de transformación para convertirse en un resultado diferente a la inicial. [35]. Existen diferentes tipos de procesos:

- Procesos estratégicos
- Procesos de apoyo
- Procesos operativos

2.11.2. Procedimiento

Un procedimiento, se define como una serie de instrucciones de cómo se debe llevar a cabo la técnica para que siga el método. [36] Es decir el conjunto de acciones secuenciadas que dirigen a la consecución de un objetivo determinado.

2.11.3. Jerarquía de los procesos

La jerarquía de los procesos consiste en ordenar los niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura organizacional, desde el más alto hasta el más bajo, [37] a continuación se describe la jerarquía de los procesos:

1. **Macroprocesos:** Son los procesos de más alto nivel en la organización, representan las actividades principales y estratégicas que contribuyen a los objetivos generales de la empresa.
2. **Procesos:** se centran en actividades específicas relacionadas con un área o función particular de la organización.
3. **Procedimientos :** son aún más detallados y se enfocan en tareas específicas dentro de un proceso más amplio
4. **Actividades** son acciones concretas que deben llevarse a cabo para completar un procedimiento.
5. **Tareas:** son acciones individuales y específicas que componen una actividad.

5.1.1. Caracterización de los procesos

La caracterización de procesos es la manera de realizar un análisis profundo de los procesos considerando los procesos y teniendo en cuenta los elementos que original el inicio y el final de cada proceso. [38] A continuación se detallan algunos de los principales ítems de una caracterización del proceso.

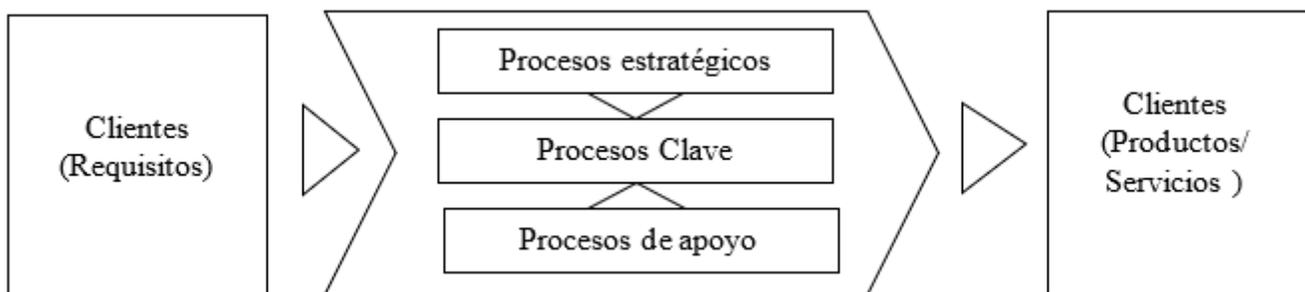
- Objetivos o misión del proceso
- Alcance
- Entradas y salidas
- Actividades que forman parte del proceso
- Responsable del proceso
- Recursos necesarios para llevar a cabo el proceso
- Registros que se generan
- Indicadores de seguimiento y medición

5.1.2. Mapa de procesos

Es una representación gráfica de la estructura de los procesos que conforman un sistema de gestión y la interrelación que tienen sus procesos. [39] Es importante ya que permite una mayor organización de las actividades que desarrolla una organización para verificar su eficiencia y eficacia de las medidas de mejora implementadas.

Figura 11

Esquema del Mapa de procesos



Nota. La figura muestra el esquema y elementos del mapa de procesos. Fuente: [39]

5.1.3. Diagrama de Flujo

Es una herramienta de representación gráfica de hechos, situaciones, movimientos o relaciones de la secuencia de un proceso por medio de símbolos. [40] A continuación se muestran sus elementos.

Figura 12

Elementos y funciones de un diagrama de flujo

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio/Final	Representa el inicio/final de un proceso.
	Línea de flujo	Indica el orden de las operaciones del proceso.
	Decisión	Permite analizar una situación.
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación.

Nota. La figura muestra los elementos de un diagrama de flujo. Fuente: [40]

5.2.FAMILIA NORMAS ISO

5.2.1. Norma ISO 9001:2015

Varios autores definen a la norma ISO 9001 como un estándar internacional que es aplicable a los sistemas de gestión de calidad (SGC), esta tiene como objetivo centrarse en los elementos de administración de la calidad que maneja la empresa para la eficiencia de su sistema, mismo que debe permitir administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios ofrecidos. [41] Es importante considerar dentro del SGC todos sus procesos e interacciones, que estén trazados en concordancia a los requisitos de la norma ISO.

5.2.2. Norma ISO 19011:2018

La ISO 19011 es el conjunto de directrices para la ejecución de una auditoría de un sistema de gestión, se establecen 4 fases: planificación y elaboración del programa de auditoría, ejecución de auditoría, presentación del informe final y seguimiento de la auditoría. [42] Esta norma toma relevancia cuando la empresa inicialmente con un sistema de gestión y necesita realizar ciertas auditorías de manera continua para demostrar la eficacia del sistema.

5.3.NORMA ISO 21001:2018

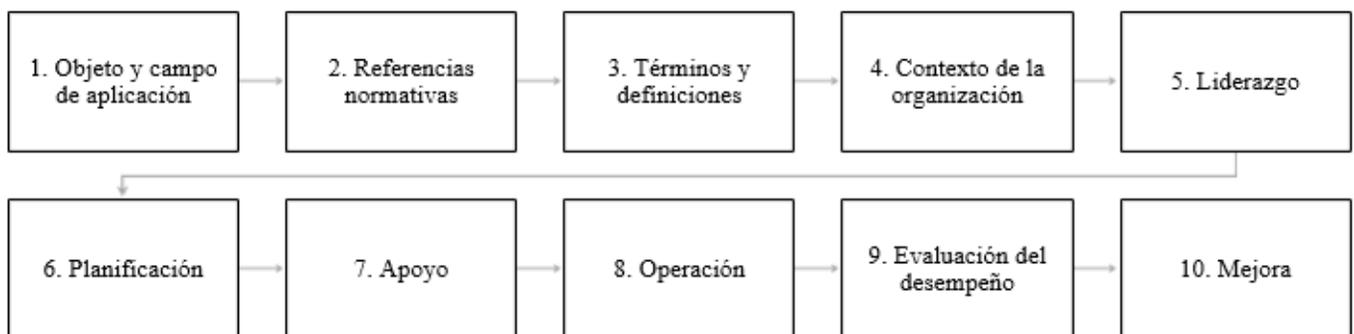
Los principales objetivos de la norma ISO es el establecimiento del sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) en donde es necesario demostrar la capacidad de la adquisición y desarrollo de competencia a través de técnica o métodos de enseñanza, además aspira aumentar la satisfacción de todas las partes involucradas tanto internas como externas. [15] Con la finalidad de la mejora del sistema para asegurar la conformidad de los requisitos de estudiantes y otros beneficiarios.

La norma está basada bajo el ciclo PHVA, el cual es planificar, hacer, verificar y actuar.

A continuación, se describe la estructura de la Norma que está dividida en diez capítulos. Los tres primeros son capítulos introductorios y proporciona guías y descripciones generales de la norma.

Figura 13

Representación esquemática capítulos de la norma ISO 21001:2018



Nota. La figura muestra los capítulos de la norma ISO 21001:2018 Fuente: [15]

5.3.1. El sistema de gestión en PHVA

La metodología PHVA actualmente es muy utilizada en diferentes organizaciones como modelo de gestión para la mejora de procesos, permitiendo el control de procedimientos y actividades internas y externas de la institución.

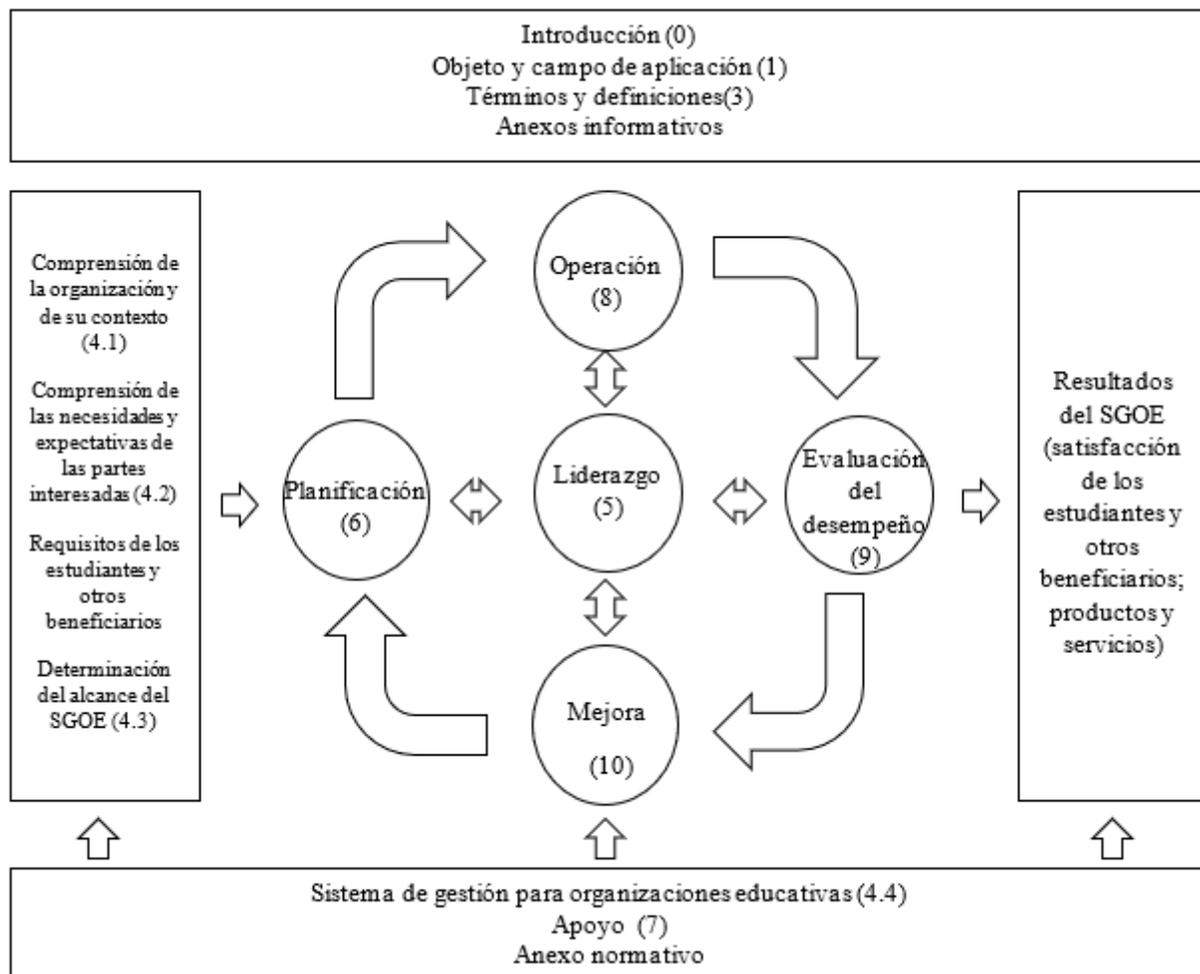
El ciclo PHVA puede describirse:

- Planificar: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para obtener resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- Hacer: Llevar a cabo las actividades planificadas.

- Verificar: Realizar el seguimiento de los procesos y los servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario [43]

Figura 14

SGOE en el marco de referencia de ISO 21001



Nota. La muestra a los capítulos de la norma ISO 21001:2018 que se agrupan con relación en el ciclo PHVA. Fuente: [15]

5.3.2. Enfoque a procesos

El enfoque a procesos es un elemento clave en la implementación de un sistema de gestión en educación, este enfoque permite una gestión más eficiente y eficaz de los procesos involucrados en la prestación de servicios educativos y en la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios. [15]

Permite:

- la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- el logro del desempeño eficaz del proceso;
- la mejora de procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

Figura 15

Representación esquemática de los elementos de un proceso



Nota. La figura muestra la representación esquemática de los elementos que componen un proceso en la evaluación del proceso de eficacia educativa. Fuente: [15]

5.3.4. Mejora Continua

La mejora continua es la que implica la implementación de un sistema en donde se considera el aprendizaje continuo de una organización, el correcto seguimiento del principio de gestión, y el compromiso activo de la participación de todos los involucrados. [44] Pretende ser una combinación de funcionalidad entre sus procesos para generar eficiencia y eficacia relacionados entre sí.

5.4. MARCO LEGAL

Para poder sustentar esta investigación se basa principalmente en la norma ISO 21001:2018 para calidad en centros educativos, también se complementa con otras bases legales que aseguren y ofrezcan un marco de referencia y apoyo a la temática de investigación, la siguiente tabla especifica alguna documentación y la relación al SGOE.

Tabla 1

Marco legal de referencia para el SGOE.

NORMATIVA LEGAL VIGENTE RELACIONADA A INSTITUCIONES EDUCATIVAS
Acuerdo Nro. MINEDUC-MINEDUC-2022-00010-A
Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural
Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) – (codificado)
Acuerdo Ministerial Nro. MINEDUC-ME-2016-00020-A
Acuerdo Ministerial 0042 -14
Acuerdo Interministerial No 0015-14
Acuerdo interministerial 0001-16
Manual de Atención Integral en Salud en Contextos Educativos (MAIS-CE)
ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2021-00026-A Acuerdo de reformas al acuerdo ministerial Nro. MINEDUC-MINEDUC-2020-00025-A de 22 de abril de 2020
ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2022-00012-A Acuerdo de expedición de Modelo y norma técnica de Educación a Distancia

Nota: La tabla muestra documentos los cuales establecen un marco jurídico de apoyo para el diseño de un SGOE, así como ciertos artículos de relevancia.

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Metodología aplicada

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se abordará aspectos relacionados a la teoría y métodos de análisis que ayudaran a identificar el estado actual de la Unidad Educativa, para así poder llegar a cumplir los objetivos planteado en la investigación.

La investigación propuesta tendrá un enfoque mixto mediante el cual se utilizará métodos cualitativo y cuantitativo, que ayudaran a conocer el orden y funcionamiento de todos los procesos ejecutados en la institución.

3.1.1 Tipos de investigación

a. Investigación exploratoria

En primer lugar, se realizó una investigación exploratoria en donde se pudo estudiar e identificar el problema para poder definirlo, sin llegar a un resultado concluyente.

b. Investigación documental y bibliográfica

Con la investigación documental se realizó el levantamiento de información, el mismo que posteriormente sirvió para sustentar los conceptos que se describieron en el marco teórico que ayudo a el desarrollo del sistema de gestión para la institución.

c. Investigación de campo

Finalmente, este tipo de investigación ayudo a comprender el orden y funcionamiento de cada proceso que es necesario dentro de la institución para su respectiva documentación.

3.1.2. Métodos de Investigación

a. Método Deductivo

La investigación se basará en los principios del sistema de gestión de procesos universal, el cual tiene como finalidad buscar soluciones de diferentes problemas que se encuentren en las diferentes áreas de

investigación, se realizara la recolección de información para el levantamiento de procedimientos y procesos de acuerdo con la norma internacional ISO 21001:2018.

b. Método Descriptivo-Explicativo

Mediante este método se logrará conseguir un análisis y comprensión sobre la situación y diagnóstico inicial de la institución en la que se pretende realizar la investigación, en este método se hará el uso de Check-List de la norma ISO 21001:2018, la cual por medio ayudará a identificar los factores internos y externos de la organización para poder desarrollar un análisis FODA.

c. Método Analítico

Este permitirá realizar el estudio analítico para poder identificar las causas y efectos del problema presentado, así como también brindará posibles soluciones.

3.1.3. Técnica de Investigación.

a. Técnica de observación

La técnica será empleada en las visitas que se realizaran a las instalaciones de la institución para conocer los procesos que son manejados dentro de la unidad educativa, en donde se observara e identificara las posibles situaciones de riesgo para la institución y así poder plantear la posibilidad de mejora.

b. Entrevista

Se programo reuniones con la alta dirección de la institución para obtener la percepción del funcionamiento de la empresa, la comprensión de todos sus procesos y procedimientos para el funcionamiento.

3.1.4. Instrumentos

Cuestionarios: Se preparo y formulo preguntas para el proceso de recolección de información, antes de programar una entrevista.

Check List Norma ISO 21001:2018: Ayudo a identificar y verificar el cumplimiento de los requisitos de dicha norma en la organización para su respectivo diseño.

3.1.5. Herramientas de calidad

Se hizo uso de diferentes herramientas como el análisis FODA, PESTEL, cadena de valor para la comprensión de procesos y funcionamiento que se rige dentro de la unidad educativa.

3.1.6. Diseño de la investigación

Tabla 2

Diseño de la investigación

Materiales de campo	Materiales de laboratorio	Equipos	Software
Check List norma ISO 21001:2018	Manual de la norma ISO 21001:2018		
Documentación auditoría interna.	Documentos de referencia relevantes para el diseño del sistema de gestión.	Computadora, teléfono celular	Excel, Word y Power Point.
Encuestas, entrevista para la recopilación de información de la institución.	Informes de análisis de datos recopilados en la auditoría interna		

CAPÍTULO IV

3.1. Caracterización de la empresa

3.1.1. Reseña histórica de la institución

La Unidad Educativa Ibarra tiene su trayectoria y cronología que permite relatar con añoranza sus recuerdos que se precisan al año 1951 cuando el prestigioso Maestro Don Juan Francisco Cevallos Almeida fue diputado de la provincia de Imbabura, cuando su mayor empeño fue buscar el bien de la educación, en su mente contemplaba la formación de un colegio femenino, con el fin de que las jóvenes puedan ampliar sus conocimientos. La idea se hizo realidad el 17 de septiembre de 1951, mediante el decreto No. 1833 firmado por Carlos Tamariz ministro de Educación en la presidencia de Galo Plaza Lasso, identificándose con el nombre Colegio Nacional de Señoritas “Ibarra”, por 12 años la institución cumplió sus funciones en el antiguo colegio Teodoro Gómez de la Torre, bajo mirada del torreón. [45]

Para el 17 de abril del año 2006, según la resolución No. 104-CPDPI, se cambia de denominación de Colegio Nacional de Señoritas “Ibarra” a Colegio Nacional “Ibarra”. Para el año 1993 el 2 de diciembre se autoriza el primer curso diversificado del bachillerato en ciencias, especialización informática en las secciones diurna y nocturna, bajo la resolución No. 3316. Finalmente, para el año 2014 bajo el Art. 39 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) con el objetivo de organizar el sistema educativo cambia la denominación de Colegio Nacional “Ibarra” a Unidad Educativa Ibarra, bajo este nombre ha venido funcionando la institución hasta la actualidad. La Unidad Educativa pone a disposición educación desde el nivel inicial hasta bachillerato general o técnico, además de contar con una sección nocturna a disposición de la ciudadanía.

3.1.2. Antecedentes

La Unidad Educativa “Ibarra” pone al servicio de su comunidad educativa el Código de Convivencia como una herramienta necesaria e indispensable para una relación armónica entre todos sus miembros. El documento ha sido elaborado con la participación de padres de familia, autoridades, docentes y estudiantes como parte de su corresponsabilidad en el desarrollo de la institución y fundamentado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, La Convención de los Derechos del Niño, la Constitución Política de la República (2008), La ley Orgánica de Educación Intercultural, El Código de la Niñez y Adolescencia y el Acuerdo 0332-13 del Ministerio de Educación. [46]

3.1.3. Datos generales

La Unidad Educativa Ibarra está ubicada en la ciudad de Ibarra Av. Mariano Acosta 14-27 y Gabriela Mistral.

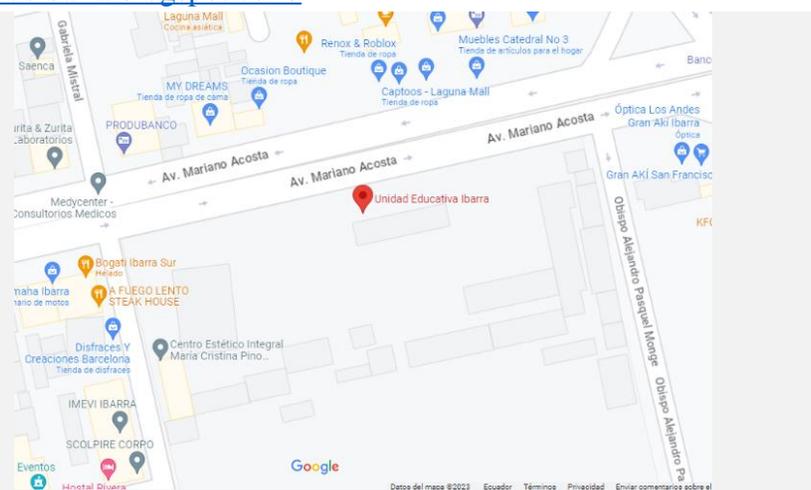
Tabla 3

Datos generales de la Unidad Educativa Ibarra

Datos Generales

Institución	Unidad Educativa Ibarra
Modalidad	Presencial
Tipo	Fiscal
Jornada	Matutina, Vespertina y Nocturna.
Dirección	Av. Mariano Acosta 14-27 y Gabriela Mistral
Rector	MSc. Fausto Napoleón Villena López
Vicerrectora Bachillerato	MSc. Jessica Elizabeth Navarrete Alarcón
Vicerrectora EGB	MSc. Samanta del Carmen Luna Vaca
Inspector general	Lic. Rosa Domínguez Sánchez
Subinspector general	Lic. William Gilberto Ayala Michelena
Tipo de formación	Bachillerato
Contacto	Secretaría 06 2640 811 Rectorado: 06 2957 537
Blog institucional	https://ueibarra.blogspot.com/

Ubicación geográfica



Nota: Elaboración propia. Fuente: [45]

3.1.4. Elementos orientadores institucionales

La Unidad Educativa Ibarra, tiene definido sus elementos orientadores en base a la planeación estratégica, que ayuda al desarrollo de sus procesos en función de los elementos que corresponden a la institución, se detalla la misión y visión a continuación:

a. Misión

Somos una institución Educativa Fiscal, comprometida en la formación integral de líderes competitivos, con valores humanos, incluyentes, respetuoso del medio ambiente y la diversidad cultural; decididos a enfrentar

los nuevos desafíos de manera autónoma; potenciando sus capacidades mediante la aplicación de enfoques pedagógicos contemporáneos y la utilización de las TIC, que promuevan una cultura de paz y del buen vivir. [45]

b. Visión

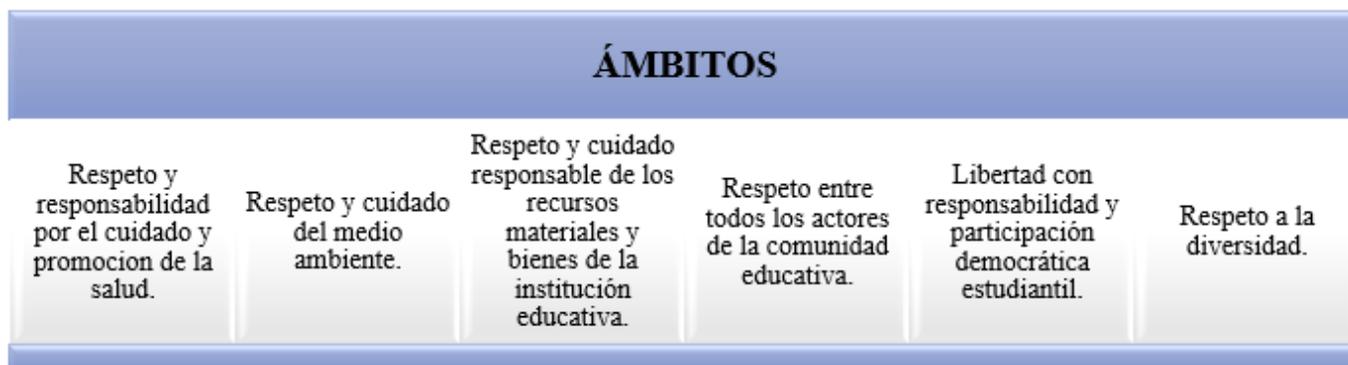
La Unidad Educativa Ibarra, hasta el año 2024, será una institución referente en el desarrollo Humanista, Científico y Tecnológico; con educación inicial, preparatoria, educación básica superior, bachillerato general unificado y técnico, sección nocturna y educación general básica superior y bachillerato general unificado intensivos con elevados estándares de desempeño; brindando una educación holística integrada a procesos de calidad. [45]

c. Código de convivencia escolar

La Unidad Educativa Ibarra ha realizado el código de convivencia fiel al cumplimiento de la ley y reglamento de educación y de acuerdo con las diferentes directrices que a través del ministerio de educación se dictan, por lo que en base a los diferentes acuerdos ministeriales en los que se establecieron los esquemas para la elaboración del Código de Convivencia. Todos los esquemas establecen en que la parte fundamental son los derechos y deberes de convivencia cuyo fundamento es la dignidad humana, implica el conocimiento de las condiciones mínimas que deben ser garantizadas a todas las personas. Se establece también que el cumplimiento de los derechos y deberes garantiza una convivencia sana y fraterna. De acuerdo con el Acuerdo Ministerial 0332-13 se proponen los siguientes ámbitos que guiaran el proceso del código de convivencia:

Figura 16

Ámbitos para el proceso del código de convivencia



Nota: Elaboración propia. Fuente: [46]

d. Objetivos estratégicos institucionales

La Unidad Educativa Ibarra, desarrolla sus actividades y funciones de acuerdo con el plan estratégico institucional 2019-2023, en el cual se describen los objetivos para las diferentes funciones que se desempeñan en la institución.

- Organización institucional
- Información y comunicación
- Infraestructura equipamiento y recursos didácticos
- Enseñanza y aprendizaje
- Refuerzo académico, acompañamiento pedagógico y servicio de consejería estudiantil
- Convivencia escolar y formación ciudadana
- Desarrollo comunitario
- Redes de trabajo

3.2. Análisis del ambiente interno

3.2.1. Factor organizacional

La estructura organizacional institucional representa los distintos procesos que se desarrollan dentro de la institución, la cual es una fortaleza debido al flujo de comunicación que existe en sus procesos, ayudando a facilitar la comunicación entre sus departamentos, a continuación, se detalla el organigrama jerárquico de la Unidad Educativa Ibarra.

Figura 17

Organigrama institucional



Nota: Elaboración propia

3.2.2. Talento humano

Dentro de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la Unidad Educativa, existe el grupo de talento humano el cual está conformado por el cuerpo docente y autoridades profesionales, competentes para cada área de la institución.

a. Autoridades

Las autoridades de la Unidad Educativa Ibarra, en función jerárquica que se establece por el estatuto de la institución, se comprende por las siguientes personas:

Rector/a: MSc. Fausto Villena López

Vicerrector/a Bachillerato: MSc. Jessica Navarrete Alarcón

Vicerrector/a EGB: MSc. Samanta Luna Vaca

Inspector/a general: Lic. Rosa Domínguez Sánchez

b. Personal Académico

El personal administrativo está comprendido por el rector, vicerrector, administrativos y docentes, a continuación, se presenta la distribución de acuerdo con su cargo, las siguientes personas cuentan con un título de tercer nivel el cual refleja una fortaleza para la institución.

Tabla 4

Talento humano de la Unidad Educativa Ibarra

Personal		
ÁREA	CARGO	Nº DE PERSONAS
Secretaria	Secretaria	2
	Auxiliar	
Rectorado	Rector	1
Vicerrectorado	Vicerrector	2
Dpto. Consejería Estudiantil	Trabajadores sociales	4
Sala de profesores	Docencia	80

Nota: Elaboración propia

3.2.4. Factor de servicio

a. Oferta académica

La Unidad Educativa Ibarra ha sido un referente de educación de calidad, científica, tecnológica y humanística dentro de la ciudad de Ibarra, ofertan diferentes modalidades de estudio como son; presencial

de jornada matutina, vespertina y nocturna, además de nivel educativo inicial; Educación básica a Bachillerato, a continuación, se detalla todos los servicios de la unidad:

Tabla 5

Oferta académica Unidad Educativa Ibarra

OFERTA ACADÉMICA				
Título que oferta	Nivel	Grado	Modalidad	Sección
Primer Grado de Educación General Básica	Educación Inicial	-	Presencial	Diurna
Educación General Básica	Preparatoria	1°	Presencial	Diurna
	Básica Elemental	2°, 3°, 4°	Presencial	Diurna
	Básica Media	5°, 6°, 7°	Presencial	Diurna
	Básica Superior	8°, 9°, 10°	Presencial, Intensivo	Vespertina, Nocturna
Bachillerato General en Ciencias	Bachiller	1°, 2°, 3°	Presencial, Intensivo	Diurna, Nocturna
Bachillerato Técnico en Informática				
Bachillerato Técnico en Contabilidad				

Nota: Elaboración propia

c. Perfil Profesional

Los estudiantes egresados de esta unidad de estudio adquieren conocimientos en ámbitos científicos y humanísticos, además de una formación integral que está basada en valores humanos, con un perfil de salida en áreas técnicas o científicas.

3.2.5. Factor Tecnológico

La Unidad Educativa Ibarra cuenta con una plataforma institucional y una proporcionada por el ministerio de educación, además de páginas y redes sociales.

a. Infraestructura

La sede matriz se encuentra ubicada en la Av. Mariano Acosta y Av. Gabriela Mistral en la ciudad de Ibarra cuenta con una superficie total de 12.384 metros cuadrados en los cuales se desarrollan funciones como:

- Área Administrativa
- Inspección general
- Cubículos del personal docente
- Aulas

- Laboratorios
- Área de deporte y recreación
- Servicio de alimentación

b. Tecnología interna

Dentro de su tecnología interna se contempla las instalaciones y equipamiento que tiene a disposición la unidad, la cual se detalla a continuación:

Tabla 6

Descripción y equipos Unidad Educativa Ibarra

Descripción	Equipos
Laboratorio de física	Instrumentos y materiales adecuados
Laboratorio de química	Instrumentos y materiales adecuados
Laboratorio de biología	Instrumentos y materiales adecuados
Laboratorios de computo	60 computadoras
	5 proyectores
	2 sistemas de audio
Sala de usos Múltiples	Equipo de amplificación
Aulas	Pupitres, escritorio y pizarra
Secretaria	Computadoras, estantería de archivos

Nota: Elaboración propia

3.3. Análisis del ambiente externo

3.3.1. Factor político y legal

3.3.1.1. Normativa legal

Las Unidades Educativas del sector público se rigen a políticas que orienten la estructura organizacional con el fin de cumplir los requisitos fundamentales para el funcionamiento. En el siguiente grafico se presentan las regulaciones y normativas según la ley que rigen para el funcionamiento de la Unidad Educativa Ibarra.

Tabla 7

Normativa legal vigente para instituciones educativas en Ecuador

NORMATIVA LEGAL VIGENTE RELACIONADA A INSTITUCIONES

EDUCATIVAS

Acuerdo Nro. MINEDUC-MINEDUC-2022-00010-A

Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural

Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) – (codificado)

Acuerdo Ministerial Nro. MINEDUC-ME-2016-00020-A

Acuerdo Ministerial 0042 -14

Acuerdo Interministerial No 0015-14

Acuerdo interministerial 0001-16

Manual de Atención Integral en Salud en Contextos Educativos (MAIS-CE)

ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2021-00026-A Acuerdo de reformas al
acuerdo ministerial Nro. MINEDUC-MINEDUC-2020-00025-A de 22 de abril de 2020

ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2022-00012-A Acuerdo de expedición de
Modelo y norma técnica de Educación a Distancia

Nota: Elaboración propia

3.3.2. Factor económico

La Unidad Educativa Ibarra es una institución de Educación Regular, perteneciente al estado, por ende, recibe los recursos económicos por parte del Gobierno nacional del Ecuador. Cada ciclo escolar el estado invierte un financiamiento para el sustento del colegio.

Según el Marco legal educativo y conforme a la Constitución De La Republica Del Ecuador **Art. 28:** *La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.*[47] Además, se recalca que la educación pública será gratuita y el estado será el encargado de financiar de manera oportuna, regular y suficiente para el desarrollo de sus actividades.

3.3.3. Factor Social

Dentro de este aspecto se considera la influencia de elementos sociales, culturales y demográficos que afectan al entorno en el que opera la unidad educativa Ibarra, misma que considera diferentes factores claves para su desarrollo:

- **Diversidad cultural:** Existe una gran diversidad dentro de los estudiantes tanto étnica como cultural, y dentro de la institución se promueve el respeto y la inclusión.
- **Demografía estudiantil:** se considera factores como la edad, género y origen socioeconómico, se incluyen y participan de manera equitativa de tal manera que no afecte las necesidades educativas, además se posee enfoques pedagógicos en caso de necesitarse.
- **Participación de la comunidad:** apoya la participación de los padres de familia para garantizar el éxito de la educación, además fomenta la colaboración y la participación con otras instituciones.
- **Cambio cultural y desafíos sociales:** La institución siempre está atenta y dispuesta a los cambios culturales y sociales que puedan llegar a afectar el entorno educativos, así mismo apoya y comprende las expectativas cambiantes como los roles de género o tendencias educativas emergentes. Dentro de desafíos sociales se controla y brinda ayuda a los estudiante o personal frente a problemas sociales como son la pobreza, violencia o discriminación para poder llevar un buen entorno educativo y satisfacción de las partes interesadas.
- **Cambio en las expectativas educativas:** La unidad está dispuesta y preparada a afrontar cambios en expectativas de educación y nuevos enfoques de educación que puedan presentarse.

3.3.4. Factor tecnológico

El factor tecnológico es el que varía o afecta en aspectos a la institución educativa se considera desde la forma en que se imparten las clases hasta la gestión administrativa que se emplea, existes algunas consideraciones claves que influyen dentro de la Unidad Educativa Ibarra.

- **Equipamiento:** Dentro la unidad educativa se dispone de instrumentos tecnológicos como son computadores, proyectores y accesos a internet dentro de los laboratorios.
- **Plataformas educativas y contenido multimedia:** La institución cuenta con una página digital y un blog para difusión con la sociedad. Además, se han optado también por nuevas tecnologías para el cambio de la forma de enseñanza.
- **Administración y gestión:** La institución ha venido trabajando con un sistema informático que ayuda con el registro de calificaciones, asistencia, horarios. Además de poseer tecnologías que

facilitan la comunicación entre docentes, estudiante y padres a través de correo o plataformas en línea.

- **Capacitación docente:** Un elemento esencial dentro de la institución es la formación continua de profesores que participan en programa de desarrollo profesional en línea y acceden a recursos educativos digitales.
- **Tendencias tecnológicas:** La unidad educativa Ibarra está abierta a la adaptación de nuevas tecnologías, además con la creciente dependencia de la tecnología cuentan con medidas para la seguridad de datos y privacidad de toda la organización.

3.3.5. Factor ecológico

Este factor se ha incorporado en todas las industrias y organizaciones para el fomento del cuidado del medio ambiente, debido a la opinión pública. La unidad educativa se asegura del cumplimiento del objetivo de las partes interesadas a través de la protección de la naturaleza, la proyección de una imagen positiva al cuidado del medioambiente y el desarrollo sostenible de los servicios que integran la misma.

Dentro de la Unidad Educativa Ibarra se llevan a cabo proyectos y participaciones que apoyan el cuidado del medio ambiente por parte de los estudiantes. La institución misma cuenta con un proyecto obligatorio para todos los estudiantes que está enfocado principalmente en la preservación del medio ambiente y la importancia del reciclaje.

3.4. Fuerzas de PORTER

Es importante comprender el entorno de la institución y la posición frente a la competencia, en la siguiente tabla se análisis el detalle de las fuerzas de Porter:

Tabla 8*Fuerzas de PORTER de la UEI*

FUERZAS DE PORTER	IMPORTANCIA	PERSPECTIVA
RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES ACTUALES		
Actualmente en la provincia de Imbabura, cantón Ibarra existen un total de 115 instituciones que ofertan educación de tipo Ordinaria, en las cuales se conforman 58 de tipo Fiscal, 45 Particular, 11 Fiscomisional y 1 Municipal. Todas estas instituciones ofertan el mismo tipo de educación que la Unidad Educativa Ibarra.	Alto	Oportunidad
PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES		
La Unidad Educativa Ibarra frente a todas las instituciones presentes en el cantón Ibarra, tiene ventaja gracias a su imagen y prestigio que mantienen como institución educativa, además de estar entre las primeras más grandes de tipo fiscal que existe en la ciudad, a esto se incluye su amplia trayectoria.	Alto	Oportunidad
PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES		
El aspecto se controla ya que la Unidad Educativa Ibarra se rige al sistema de educación del ministerio de educación, además de siempre tener apertura a estudiantes en todas sus modalidades de educación que oferta.	Alto	Oportunidad
AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES O DE SERVICIOS SUSTITUTIVOS		
La UEI está en capacidad de brindar y ofertar educación de calidad para el beneficio de las partes interesadas. Además de administrar y controlar adecuadamente cada proceso que se maneja dentro de la institución para lograr el bienestar de la institución.	Alto	Amenaza
Instituciones que se consideran como competidores, son los diferentes colegios que ofertan el mismo tipo de educación ordinaria y de tipo fiscal.		

3.5. Análisis PESTEL

3.5.1. Criterios de evaluación

En la siguiente tabla se describen los criterios de evaluación para el análisis PESTEL. Se mencionan los factores que se evaluaron en base al impacto, la posibilidad de que suceda y se ha obtenido la importancia multiplicando estos criterios.

Tabla 9

Criterios de evaluación para el análisis PESTEL

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Valor	Interpretación
Impacto probable (IP)	
25	Bajo
50	Medio
75	Alto
100	Muy Alto
Posibilidad de que suceda (P)	
0%	Nada
25%	Bajo
50%	Medio
75%	Alto
100%	Muy Alto
Importancia (I)	
0-25	Bajo
25-50	Medio
≥50	Alto

A continuación, se muestra el análisis PESTEL, en donde se aplicó los diferentes criterios de evaluación mencionados en la anterior tabla.

Tabla 10*Análisis PESTEL de la Unidad Educativa Ibarra*

FACTORES	IP	P	I	REPRESENTA
FACTORES POLÍTICOS				
Apoyo de los organismos reguladores de educación.	100	75%	75,00	Oportunidad
Políticas educativas y legislativas impuestas por el Ministerio de Educación	100	100%	100,00	Oportunidad
Decisiones gubernamentales sobre el personal docente y administrativo.	75	50%	37,50	Oportunidad
Estabilidad política en el país.	100	100%	100,00	Oportunidad
política de las autoridades locales.	75	50%	37,50	Oportunidad
Cambio en la administración educativa	75	50%	37,50	Oportunidad
TOTAL	87,50	0,71	61,98	
FACTORES ECONÓMICOS				
Recesión económica en el país	100	100%	100,00	Amenaza
Costo de productos y materiales necesarios para el proceso de enseñanza y aprendizaje.	50	50%	25,00	Amenaza
Entorno propicio para el desarrollo de iniciativas de emprendimientos.	75	50%	37,50	Oportunidad
TOTAL	75,00	0,67	54,17	
FACTORES SOCIALES				
Creación y participación de actividades culturales.	100	100%	100,00	Oportunidad
Clubs artísticos	50	100%	50,00	Oportunidad
Programas de integración en inclusión y valores interculturales.	100	100%	100,00	Oportunidad
TOTAL	83,33	1,00	83,33	
FACTORES TECNOLÓGICOS				
Financiamiento y apoyo para proyectos de innovación y desarrollo.	25	50%	12,50	Oportunidad
Plataformas digitales para registros académicos	100	100%	100,00	Oportunidad
Blog de difusión a la comunidad	100	100%	100,00	Oportunidad
Acceso para docentes y estudiantes a programas de capacitación virtual.	75	75%	56,25	Oportunidad
Apertura a nuevas tecnologías y procesos de innovación en métodos de enseñanza.	75	50%	37,50	Oportunidad
TOTAL	75,00	0,75	61,25	
FACTORES ECOLÓGICOS				
Proyectos enfocados al medio ambiente y reciclaje.	100	100%	100,00	Oportunidad
Programas de concientización del cuidado y preservación del medio ambiente.	100	100%	100,00	Oportunidad

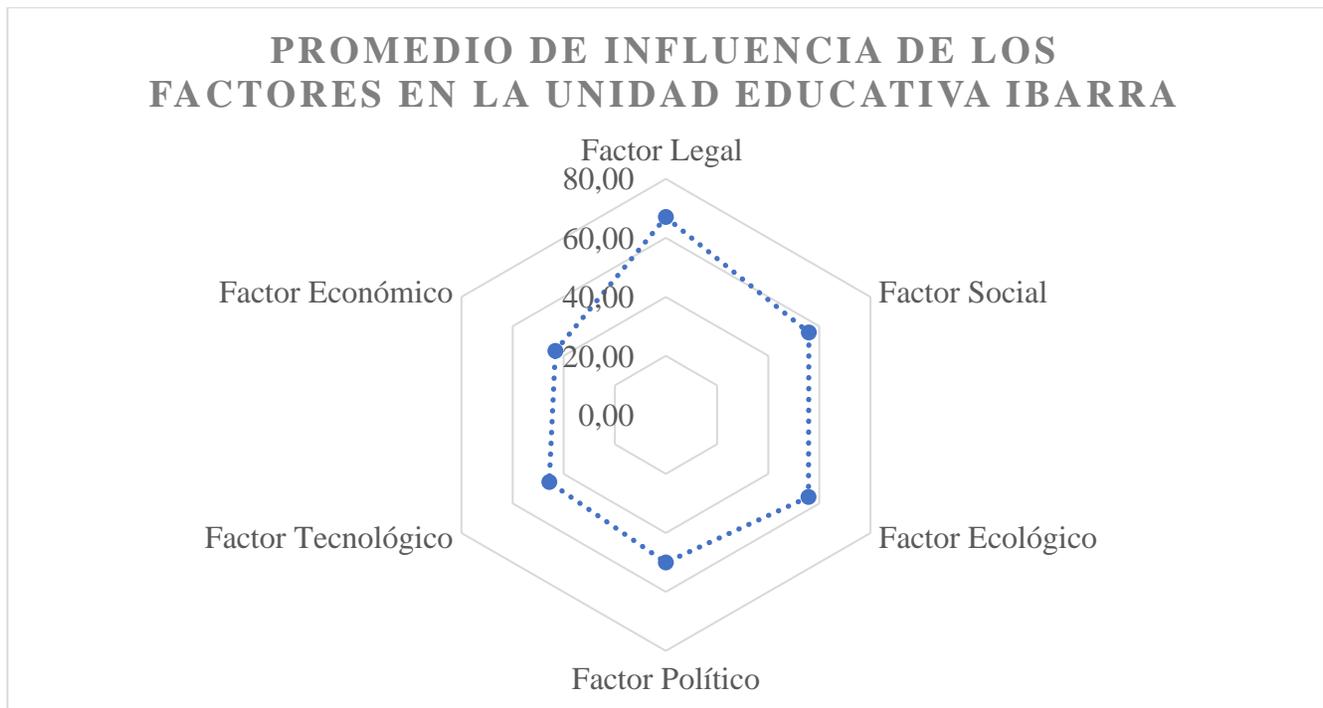
Responsabilidad ambiental	75	100%	75,00	Oportunidad
Políticas del cuidado del agua y el uso eficiente de energías.	75	100%	75,00	Oportunidad
Cultura ambiental	75	75%	56,25	Oportunidad
TOTAL	85,00	0,95	81,25	
FACTOR LEGAL				
Ley Orgánica de Educación Intercultural	100	100%	100,00	Oportunidad
Constitución de la Republica del Ecuador	100	100%	100,00	Oportunidad
Código de convivencia institucional	100	100%	100,00	Oportunidad
TOTAL	100,00	1,00	100,00	

3.5.2. Análisis del resultado

Para la conclusión de los resultados obtenidos en el análisis PESTEL se promedió los resultados obtenidos por se puede concluir que la unidad educativa se encuentra en entorno que es muy favorable, sin embargo, se deben abordar desafíos económicos para el funcionamiento de la institución. La Unidad Educativa al momento se encuentra bien posicionada para poder aprovechar las oportunidades y enfrentar desafíos, siempre considerando la gestión adecuada del factor económico. A continuación, se presenta un gráfico radial que representa los promedios de cómo influye cada factor dentro de la Unidad Educativa Ibarra.

Figura 18

Gráfico radial del promedio de influencia de los factores en la UEI



En la gráfica se aprecia los 6 factores del análisis PESTEL teniendo como mayor impacto los siguientes: legal, social, político y ecológico y de menor impacto el tecnológico y económico.

3.6 Análisis FODA

Para levantar el análisis FODA se observó los factores internos y externos que influyen en la Unidad Educativa Ibarra para analizar sus diferentes aspectos negativos o positivos.

Tabla 11*Análisis FODA de la Unidad Educativa Ibarra*

ANÁLISIS INTERNO			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Dispone financiamiento público estable	D1	Dependencia financiera
F2	Acceso a recursos gubernamentales	D2	Procesos administrativos rigurosos, que pueden presentar burocracia institucional
F3	Compromiso a la educación universal	D3	Limitaciones presupuestarias para el desarrollo de programas educativos o la adquisición de recursos
F4	Formación y disponibilidad del personal calificado	D4	Decadencia de infraestructura o materiales tecnológicos desactualizados
F5	Disposición de infraestructura física establecida	D5	Resistencia al cambio o a la implementación de nuevas metodologías de enseñanza
ANÁLISIS EXTERNO			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Flexibilidad para el desarrollo de programas educativos	A1	Inestabilidad política
O2	Oportunidad de integración de nuevas tecnologías educativas	A2	Competencia con instituciones fiscomisionales, particulares o municipales
O3	Posibilidad de colaboraciones gubernamentales para la mejora de la educación	A3	Crisis económicas en el país
O4	Fomento y desarrollo de programas sociales que promueven la inclusión y participación de la comunidad	A4	Cambios en las normativas o leyes de educación desfavorables
O5	Integración a estudiantes en iniciativas o programas nacionales	A5	Falta de recursos financieros en la adopción de nuevas tecnologías

3.6.1. Análisis del impacto del análisis FODA

3.6.1.1. Criterios de evaluación

Para poder realizar el análisis se tomaron en consideración las siguientes variables y se asignaron valoraciones que se encuentran en la presente tabla:

Tabla 12*Criterios para la valoración del análisis de impacto*

ANÁLISIS INTERNO	
FORTALEZAS	0 sin posición 3 posición baja 5 posición media 7 posición fuerte
DEBILIDADES	0 sin posición 3 posición baja 5 posición media 7 posición fuerte
ANÁLISIS EXTERNO	
OPORTUNIDADES	0 sin posición 3 posición baja 5 posición media 7 posición fuerte
AMENAZAS	0 sin posición 3 posición baja 5 posición media 7 posición fuerte

En la siguiente figura se presenta el análisis de la posición y la importancia de cada uno de los factores del FODA que influyen dentro de la UEI.

Figura 19*Gráfico del análisis de posición e importancia de la institución*

FACTORES INTERNOS							
	Posicion	Importancia		Posicion	Importancia		Importancia
F1	7	100%	100%	D1	7	100%	100%
F2	7	100%	100%	D2	3	43%	43%
F3	5	71%	71%	D3	7	100%	100%
F4	7	100%	100%	D4	7	100%	100%
F5	7	100%	100%	D5	3	43%	43%
FACTORES EXTERNOS							
O1	5	71%	71%	A1	7	100%	100%
O2	5	71%	71%	A2	5	71%	71%
O3	5	71%	71%	A3	7	100%	100%
O4	5	71%	71%	A4	7	100%	100%
O5	7	100%	100%	A5	7	100%	100%

3.7. Auditoría Interna

Para el proceso de auditoria se consideró las especificaciones de la norma ISO 19011:2018, en donde se considera los aspectos como objetivos, responsables y fechas.

El criterio de auditoria correspondientes a la norma ISO 21001:2018 y la autoevaluación de la Unidad Educativa Ibarra los cuales están especificados en el ANEXO 1.

3.7.1. Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 21001:2018

Con la ayuda del Check List basado en la norma se pudo realizar la auditoría interna que se logró con la colaboración del personal administrativo y se ha obtenido los siguientes resultados ponderando y valorando diferentes criterios de respuesta (Tabla 13):

Tabla 13

Criterios para la valoración para el Check List

Respuesta	Cumplimiento
Totalmente	Cumple a totalidad el enunciado de la norma.
Parcialmente	Cumple parcialmente el enunciado de la norma.
Nada	No cumple el enunciado de la norma.

Para el porcentaje de cumplimiento se asignó en valores numéricos para cada criterio de respuesta, se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 14

Criterios de respuesta para el Check List

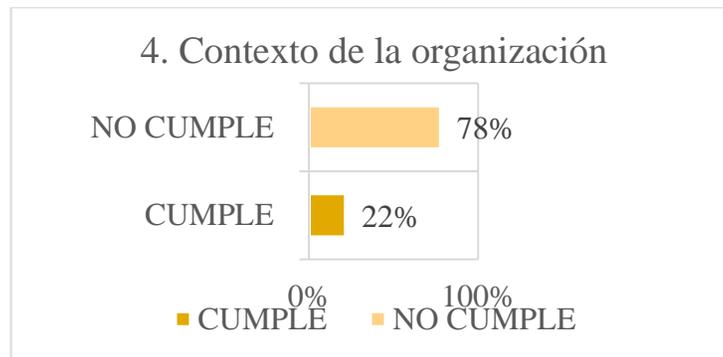
Respuesta	Peso
Totalmente	10
Parcialmente	5
Nada	0

I. Capítulo 4: Contexto de la organización

A continuación, se presenta el grafico obtenido de las respuestas a las condiciones presentadas en el capítulo 4 de la norma:

Figura 20

Gráfico del análisis capítulo 4



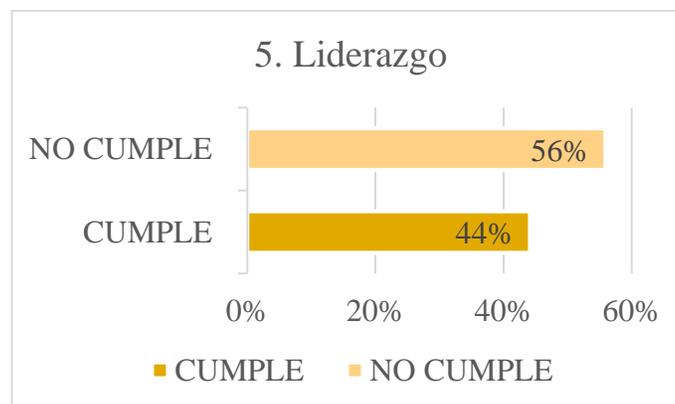
El gráfico muestra el cumplimiento de la organización con referente a la norma, se obtiene un porcentaje de 22% de cumplimiento teniendo en consideración que es posible realizar el diseño del sistema.

II. Capítulo 5: Liderazgo

A continuación, se presenta el gráfico obtenido de las respuestas a las condiciones presentadas en el capítulo 5 de la norma:

Figura 21

Gráfico del análisis capítulo 5



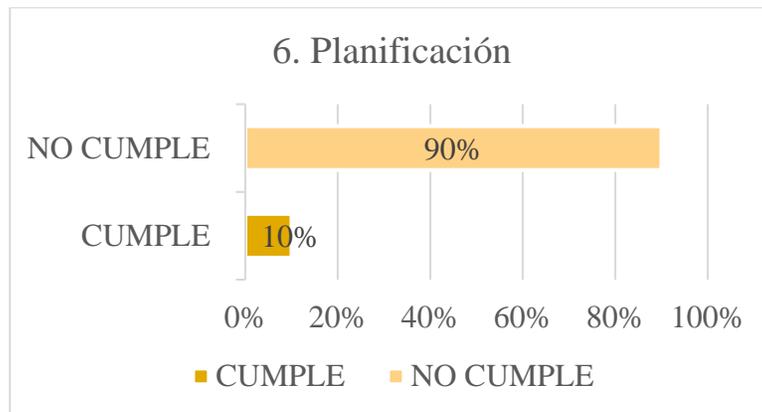
El gráfico muestra el cumplimiento de la organización con referente a la norma, se obtiene un porcentaje de 44% de cumplimiento teniendo en consideración que es posible realizar el diseño del sistema.

III. Capítulo 6: Planificación

A continuación, se presenta el gráfico obtenido de las respuestas a las condiciones presentadas en el capítulo 5 de la norma:

Figura 22

Gráfico del análisis capítulo 6



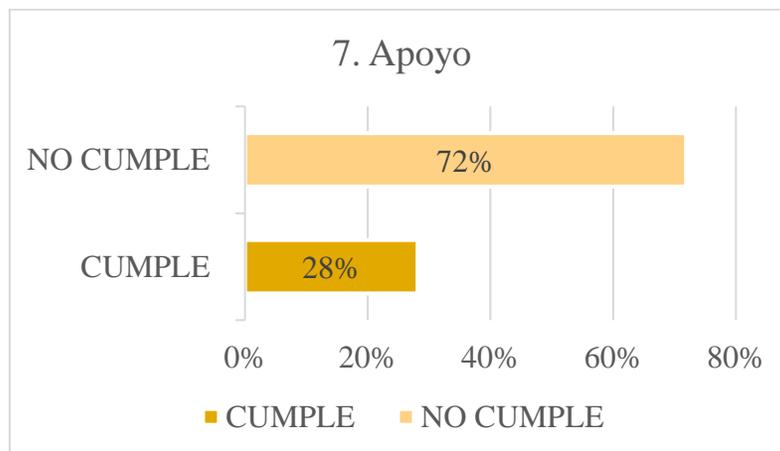
El gráfico muestra el cumplimiento de la organización con respecto a la norma, se obtiene un porcentaje de 10% de cumplimiento teniendo en consideración que es posible realizar el diseño del sistema.

IV. Capítulo 7: Apoyo

A continuación, se presenta el gráfico obtenido de las respuestas a las condiciones presentadas en el capítulo 7 de la norma:

Figura 23

Gráfico del análisis capítulo 7



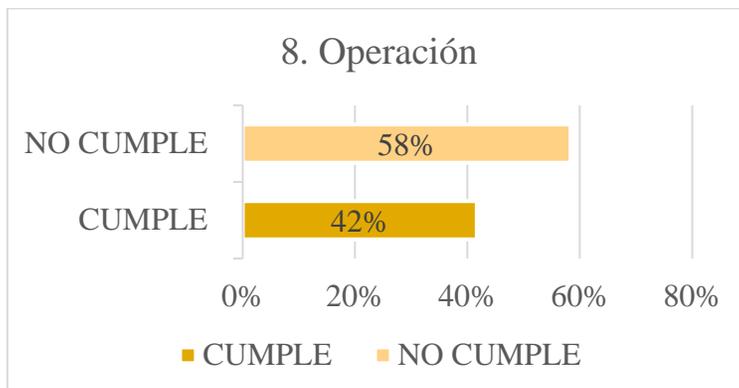
El gráfico muestra el cumplimiento de la organización con respecto a la norma, se obtiene un porcentaje de 28% de cumplimiento teniendo en consideración que es posible realizar el diseño del sistema.

V. Capítulo 8: Operación

A continuación, se presenta el grafico obtenido de las respuestas a las condiciones presentadas en el capítulo 8 de la norma:

Figura 24

Gráfico del análisis capítulo 8



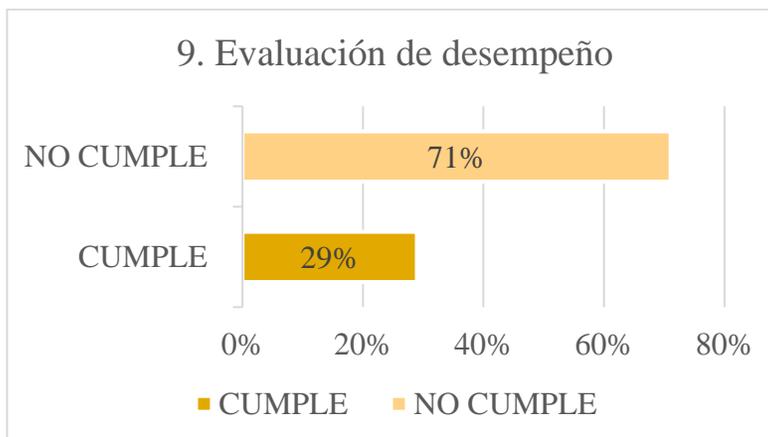
El grafico muestra el cumplimiento de la organización con referente a la norma , se obtiene un porcentaje de 42% de cumplimiento teniendo en consideración que es posible realizar el diseño del sistema.

VI. Capítulo 9: Evaluación del desempeño

A continuación, se presenta el grafico obtenido de las respuestas a las condiciones presentadas en el capítulo 9 de la norma:

Figura 25

Gráfico del análisis capítulo 9



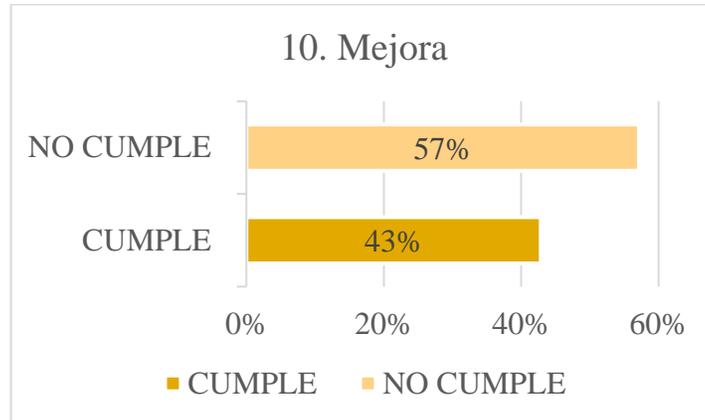
El grafico muestra el cumplimiento de la organización con referente a la norma , se obtiene un porcentaje de 29% de cumplimiento teniendo en consideración que es posible realizar el diseño del sistema.

VII. Capítulo 10: Mejora

A continuación, se presenta el gráfico obtenido de las respuestas a las condiciones presentadas en el capítulo 10 de la norma:

Figura 26

Gráfico del análisis capítulo 10



El gráfico muestra el cumplimiento de la organización con referente a la norma, se obtiene un porcentaje de 43% de cumplimiento teniendo en consideración que es posible realizar el diseño del sistema.

3.7.2. Resultado total del Check List basado en la norma ISO 21001:2018

Después del análisis por capítulos del Check List se realizó una ponderación total para obtener el porcentaje de cumplimiento de toda la norma en la Unidad Educativa Ibarra.

Tabla 15

Cumplimiento del Check List en la UEI

CUMPLIMIENTO	%
Capítulo 4: Contexto de la organización	22%
Capítulo 5: Liderazgo	44%
Capítulo 6: Planificación	10%
Capítulo 7: Apoyo	28%
Capítulo 8: Operación	42%
Capítulo 9: Evaluación del desempeño	29%
Capítulo 10: Mejora	43%
TOTAL	31%

Después del análisis se obtuvo un cumplimiento global del 31% el mismo que está bajo el nivel aceptado para garantizar que una institución tiene un sistema de gestión bajo la norma ISO 21001:2018, por lo tanto, es aplicable el diseño del SGOE en las diferentes áreas de la Unidad Educativa Ibarra.

Observaciones:

- Actualmente la Unidad Educativa no ha realizado una representación general de sus procesos.
- Se está trabajando en la realización de un plan de mejora continua.
- Al no contar con un buen manejo de información, y en parte falta de comunicación existe pérdida de información entre departamentos.
- La institución a lo largo del tiempo ha carecido del manejo de información documentada, tal vez por no definir sus procesos y por la falta de sistemas informáticos que ayuden a la misma.

Al realizar el diseño del sistema de gestión se pretende llegar a controlar, definir y ayudar al mejor desempeño de sus procesos y actividades para así poder brindar un buen servicio a sus beneficiarios y la conformidad de las partes interesadas.

En la siguiente tabla se presentan un plan de acción de acuerdo con el porcentaje obtenido por cada capítulo:

Tabla 16

Criterios de evaluación para el cumplimiento del Check List en la UEI

CRITERIOS DE EVALUACIÓN GENERAL

CRITERIO	ACCIÓN
Porcentaje de cumplimiento menor al 40%	Diseñar
Porcentaje de cumplimiento entre el 40% a 80%	Mejorar
Porcentaje de cumplimiento mayor al 80%	Mantener

Tabla 17*Cumplimiento del Check List en la UEI*

CAPÍTULOS	CICLO PHVA	CUMPLIMIENTO	ACCIÓN
Capítulo 4: Contexto de la organización	Planificar	22%	Diseñar
Capítulo 5: Liderazgo	Planificar	44%	Mejorar
Capítulo 6: Planificación	Planificar	10%	Diseñar
Capítulo 7: Apoyo	Hacer	28%	Diseñar
Capítulo 8: Operación	Hacer	42%	Mejorar
Capítulo 9: Evaluación del desempeño	Verificar	29%	Diseñar
Capítulo 10: Mejora	Actuar	43%	Mejorar
TOTAL		31%	

PROPUESTA

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 21001:2018

4.1. Introducción

En este apartado se desarrollará el sistema de gestión por procesos de la Unidad Educativa Ibarra, misma que estará basada en los incumplimientos que se conocieron mediante la aplicación del Check List de la norma ISO 21001:2018, el desarrollo del sistema tiene como fin mejorar, actualizar y documentar cada proceso existente en la unidad.

La clave del direccionamiento estratégico de la institución esta plasmada en sus elementos orientadores siendo la misión, visión, política y valores institucionales, ya que son los ejes organizativos que permiten a la institución lograr su máximo.

4.2. Capítulo 4: Contexto de la organización

Dentro del capítulo 4 se desarrollará la comprensión del entorno de la institución, se considera el entorno del ambiente interno y externo que afectan directa o indirectamente al servicio que oferta la Unidad Educativa Ibarra.

- **4.1. Comprensión de la organización y de su contexto**

En el diagnóstico de la situación actual capítulo 4 se analizó y evaluó el ambiente interno y externo basado en la norma ISO 21001:2018, para el análisis externo se empleó un análisis PESTEL, que se detalla en la tabla 10, parte del diagnóstico de la situación actual, en donde se considera los aspectos políticos, económico, social, tecnológico, ecológico y legal. Para el análisis interno se empleó el uso de una matriz FODA, que considera los factores internos y externos que afectan directamente a la Unidad Educativa Ibarra para poder considerar las oportunidades de estrategia y posicionamiento estratégico, el análisis se encuentra detallado en la tabla 11.

- **4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Para el entendimiento de estas necesidades, se constituyó una matriz de partes interesadas que ayudara a analizar y visualizar la relación entre la institución y las entidades que tienen interés o influencia en ella. La matriz se encuentra detallada a continuación:

Tabla 18

Matriz partes interesadas

• **4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas**

Matriz de partes interesadas				
	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES/EXPECTATIVAS	IMPORTANCIA	PLANIFICACIÓN EN EL SGOE
INTERNA	Autoridades, Docentes y personal de apoyo	Recursos adecuados para la gestión eficiente de la institución.	Importante	Establecer un plan estratégico de recursos que contemplen el presupuesto del personal, tecnología, materiales educativos y mantenimiento.
		Colaboración y compromiso de todo el personal.	Importante	Establecer un método de reconocimiento para motivar y premiar el compromiso del personal.
		Ambiente de trabajo positivo y colaboración entre todo el personal.	Importante	Planificación de programas de bienestar y apoyo emocional para todo el personal.
		Ambiente de trabajo positivo y apoyo emocional.	Importante	Establecer métodos para la resolución de conflictos de manera efectiva y la promoción de un buen ambiente laboral.
	Estudiantes	Educación de calidad y ambiente escolar seguro.	Importante	Desarrollo de planes de estudio y evaluaciones actualizadas.
		Generación de oportunidades para el desarrollo personal y social.	Importante	Desarrollo de un plan de orientación y apoyo que aborde las diferentes necesidades emocionales y sociales de los estudiantes.
		Iniciativa de participación en actividades extracurriculares y deportivas.	Esencial	Incentivar y fomentar a las actividades extracurriculares y deportivas de los estudiantes.
	Consejo escolar y comité de padres de familia	Comunicación clara y transparente.	Esencial	Establecer protocolos de comunicación tanto interna como externa.
		Participación en la toma de decisiones escolares o actividades que beneficien a los estudiantes.	Esencial	Desarrollo de planes de colaboración en proyectos y eventos escolares.
		Colaboración con la dirección del colegio.	Importante	Creación de un calendario de actividades y reuniones que se adapte a las necesidades de los padres.
	Padres de familia o Representantes legales	Comunicación regular sobre el progreso académico de sus hijos.	Importante	Planificación de sistemas de registro para la evaluación de los eventos.
		Participación en eventos escolares y reuniones de padres.	Importante	
EXTERNA	Ministerio de Educación y organismos reguladores	Cumplimiento de las políticas educativas y regulaciones establecidas.	Importante	Implementación de un sistema de auditoría interna para asegurar el cumplimiento.
	Población en general	Acceso a información sobre el rendimiento y los logros del colegio.	Esencial	Establecer canales de comunicación para recibir comentarios y sugerencias de la población.
	Universidades y centros de formación	Colaboración en programas educativos y proyectos de investigación.	Importante	Planificación de programas de orientación y sesiones informativas para guiar su formación.
	Organizaciones sin fines de lucro	Oportunidades para colaborar en proyectos sociales y educativos.	Esencial	Identificación de áreas de colaboración que beneficien a la comunidad.

Para el diseño del sistema de gestión en organizaciones educativas se realizara dentro de las áreas operativa, de apoyo y servicio que comprenden la Unidad Educativa Ibarra, mismas en donde la institución desarrolla procesos que ayudan al beneficio y desenvolvimiento correcto de sus funciones, el modelo del diseño se basa en la norma ISO 21001:2018 que tiene como objetivo mejorar la calidad de servicio, la satisfacción de las partes interesadas y la mejora continua de sus procesos que comprenden la institución. El SGOE abarcara los procesos detallados en el inventario de procesos y se excluye el ítem 8.3 de la norma ISO 21001:2018. El cual comprende el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos.

- **4.4. Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)**

Se desarrollo de manera global los procesos de la institución y se identificó los macroprocesos generales que comprenden la institución en sus diferentes áreas, estratégicos, operativos y de apoyo.

- 4.4.1. Diagrama SIPOC

Tabla 19

Diagrama SIPOC

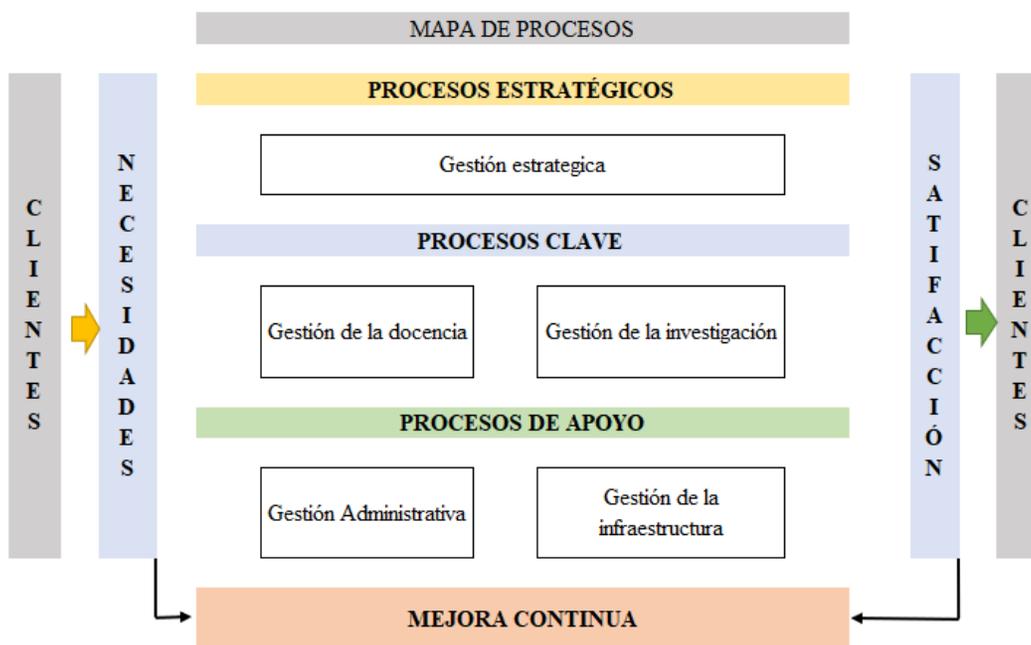
DIAGRAMA SIPOC				
PROVEEDORES (S)	ENTRADAS (I)	PROCESOS (P)	SALIDAS (O)	CLIENTES (C)
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">Ministerio de Educación</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">Ley Orgánica de Educación Intercultural</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Rectorado</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">Financiamiento y políticas institucionales.</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">Reglamentos aplicables para instituciones educativas.</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Reglamento y disposiciones internas de la institución.</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Planificación estratégica</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Gestión de recursos</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Matriculas</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Planificación y desarrollo curricular.</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Evaluaciones</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Titulación</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Participación comunitaria.</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Investigación</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Calificaciones</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Documentación y expedientes académicos</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Logística y mantenimiento</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Planificación general de la institución</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Planificación de los recursos para el SGOE.</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Planificaciones y designación de docentes.</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Plan de matriculas y registro de calificaciones.</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Expedientes académicos</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Capacitaciones y formatos de mantenimiento.</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Informes de registro y uso de laboratorios.</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">Estudiantes</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">Padres de familia y representantes legales</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Sociedad/ Empleadores.</div>

- **4.4.2. Mapa de procesos**

La institución ha definido sus procesos y se los ha relacionado con el sistema de gestión, se han agrupado sus macroprocesos según el tipo de actividad que desempeña para la satisfacción de las partes interesadas. A continuación, se detalla el mapa de procesos en donde están identificados los procesos y procedimiento de la institución:

Figura 27

Propuesta del mapa de procesos



- **4.4.3. Inventario de procesos**

El inventario de procesos se realizó con la finalidad de proporcionar una guía en la que se detalla los procedimientos que comprenden la Unidad Educativa Ibarra, en la siguiente tabla se organizó y codificó cada proceso en base a su macroproceso que deriva de cada uno de estos.

Tabla 20*Inventario de procesos*

	MACROPROCESO	PROCESO	COD	PROCEDIMIENTO	COD	
Procesos Estratégicos	Gestión estratégica (G.E)	Planificación estratégica	G.E.1	Elaboración del plan estratégico para el periodo académico	G.E.1.01	
				Planificación del SGOE	G.E.1.02	
		Gestión de recursos	G.E.2	Inventario y evaluación de recursos.	G.E.2.01	
				Desarrollo de presupuesto y control de gastos.	G.E.2.02	
		Matriculas	G.E.3	Sistema de matriculación	G.E.3.01	
				Inactivación o asignación de paralelos a los estudiantes.	G.E.3.02	
Procesos Claves	Gestión de la docencia (G.D)	Planificación y desarrollo curricular	G.D.1	Revisión y análisis de estándares y necesidades educativas.	G.D.1.01	
		Evaluaciones	G.D.2	Evaluación estudiantil	G.D.2.01	
		Titulación	G.D.3	Proyectos y requisitos para la graduación de los estudiantes.	G.D.3.01	
		Participación comunitaria	G.D.4	Organización de reuniones regulares con padres de familia y miembros de la comunidad.	G.D.4.01	
	Gestión de la investigación (G.I)	Investigación	G.I.1	Planificación de proyectos escolares interno y externos.	G.I.1.01	
				Seguimiento de proyectos de investigación.	G.I.1.02	
	Procesos de Apoyo	Gestión administrativa (G.A)	Calificaciones	G.A.1	Asentamiento de calificaciones	G.A.1.01
			Documentación y expedientes académicos.	G.A.2	Recepción y control de expedientes académicos.	G.A.2.01
Entrega de expedientes y documentación de los estudiantes.					G.A.2.02	
Gestión de la infraestructura (G.IF)		Logística y mantenimiento	G.IF.1	Desarrollar un plan de logística para la distribución eficiente de recursos y materiales.	G.IF.1.01	
		Gestión y control de laboratorios	G.IF.2	Establecer normas de seguridad y procedimientos operativos para el uso de los laboratorios.	G.IF.2.01	
				Mantener y calibrar regularmente el equipo de laboratorio.	G.IF.2.02	

- **4.4.4. Lista maestra de documentos**

La lista comprende todos los procesos internos de la Unidad Educativa Ibarra, con la codificación para cada uno de los procesos. Dentro de la lista maestra se contempla los siguientes documentos o formatos:

- Documentos generales para uso de partes internas y externas.

- Documentos de gestión estratégica
- Formatos para cada proceso.

Tabla 21

Lista Maestra

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS			
Código	Procedimiento		
UEI-SGOE-MP	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
UEI-SGOE-MPP	MAPA DE PROCESOS		
UEI-SGOE-SIPOC	DIAGRAMA SIPOC		
UEI-SGOE-MR	MATRIZ DE RIESGOS		
UEI-SGOE-IP	INVENTARIO DE PROCESOS		
UEI-SGOE-LMD	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS		
DOCUMENTOS APLICABLES AL SGOE			
MACROPROCESO	PROCESO	DOCUMENTO/REGISTRO	COD
Gestión estratégica (G.E)	Planificación estratégica (G.E.1)	Formato de plan estratégico	G.E.1.D001
		Formato de planificación del periodo académico	G.E.1.D002
		Formato de distributivo de docentes, aulas y laboratorios.	G.E.1.D003
	Gestión de recursos (G.E.2)	Formato de inventario	G.E.2.D004
		Formato de detalle de presupuesto	G.E.2.D005
	Matriculas (G.E.3)	Formato de solicitud de matricula	G.E.3.D006
Gestión de la docencia (G.D)	Planificación y desarrollo curricular (G.D.1)	Formato de planificaciones y sílabos.	G.D.1.D001
		Procedimientos de elaboración de actividades académicas.	G.D.1.D002
	Evaluaciones (G.D.2)	Actas de reporte de desempeño	G.D.2.D003
		Matriz de calificaciones	G.D.2.D004
	Titulación (G.D.3)	Actas de reporte de cumplimiento del proyecto	G.D.3.D005
		Matriz de calificaciones	G.D.3.D006
	Participación comunitaria (G.D.4)	Formato de reporte de calificaciones	G.D.4.D007
		Matriz de calificaciones	G.D.5.D008
Gestión de la investigación (G.I)	Investigación (G.I.1)	Formato de registro y presentación de proyectos escolares de investigación.	G.I.1.D001
Gestión administrativa (G.A)	Calificaciones (G.A.1)	Formato de registro de calificaciones de los estudiantes	G.A.1.D002
	Documentación y expedientes académicos. (G.A.2)	Check List de documentos solicitados dentro del expediente.	G.A.1.D003
Gestión de la infraestructura (G.IF)	Logística y mantenimiento (G.IF.1)	Plan de mantenimiento	G.IF.1.001
		Check List de control de inventarios.	G.IF.1.002
	Gestión y control de laboratorios (G.IF.2)	Plan de mantenimiento	G.IF.2.003
		Formato de manual de uso del laboratorio.	G.IF.2.004

- **4.4.5. Caracterización de los procedimientos**

Es importante realizar una caracterización y decodificación de cada uno de los procedimientos que componen la Unidad Educativa Ibarra ya que de esta manera ayuda a tener una comprensión detallada y poder controlar o gestionar correctamente los procesos. En la siguiente tabla se encuentra la caracterización decodificación correspondiente de cada uno de estos.

Tabla 22

Codificación de los procedimientos con respecto a la ficha de caracterización

	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	COD DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN	
Procesos Estratégicos	Gestión estratégica (G.E)	Planificación estratégica (G.E.1)	Elaboración del plan estratégico para el periodo académico (G.E.1.01)	G.E.1.01.F.C.1	
			Planificación del SGOE (G.E.1.02)	G.E.1.02.F.C.1	
		Gestión de recursos (G.E.2)	Inventario y evaluación de recursos. (G.E.2.01)	G.E.2.01.F.C.2	
			Desarrollo de presupuesto y control de gastos. (G.E.2.02)	G.E.2.02.F.C.2	
		Matriculas (G.E.3)	Sistema de matriculación (G.E.3.01)	G.E.3.01.F.C.3	
			Inactivación o asignación de paralelos a los estudiantes. (G.E.3.02)	G.E.3.01.F.C.3	
Procesos Claves	Gestión de la docencia (G.D)	Planificación y desarrollo curricular (G.D.1)	Revisión y análisis de estándares y necesidades educativas. (G.D.1.01)	G.E.3.01.F.C.4	
		Evaluaciones (G.D.2)	Evaluación estudiantil (G.D.2.01)	G.E.3.01.F.C.5	
		Titulación (G.D.3)	Proyectos y requisitos para la graduación de los estudiantes. (G.D.3.01)	G.E.3.01.F.C.6	
		Participación comunitaria (G.D.4)	Organización de reuniones regulares con padres de familia y miembros de la comunidad. (G.D.4.01)	G.E.3.01.F.C.7	
	Gestión de la investigación (G.I)	Investigación (G.I.1)	Planificación de proyectos escolares interno y externos. (G.I.1.01)	G.E.3.01.F.C.8	
			Seguimiento de proyectos de investigación. (G.I.1.02)	G.A.1.01.F.C.8	
	Procesos de Apoyo	Gestión administrativa (G.A)	Calificaciones (G.A.1)	Asentamiento de calificaciones. (G.A.1.01)	G.A.1.02.F.C.9
			Documentación y expedientes académicos. (G.A.2)	Recepción y control de expedientes académicos. (G.A.2.01)	G.IF.1.01.F.C.10
Entrega de expedientes y documentación de los estudiantes. (G.A.2.02)				G.IF.2.01.F.C.10	
Gestión de la infraestructura (G.IF)		Logística y mantenimiento (G.IF.1)	Desarrollar un plan de logística para la distribución eficiente de recursos y materiales. (G.IF.1.01)	G.IF.2.02.F.C.11	
		Gestión y control de laboratorios (G.IF.2)	Establecer normas de seguridad y procedimientos operativos para el uso de los laboratorios. (G.IF.2.01)	G.IF.2.02.F.C.12	
			Mantener y calibrar regularmente el equipo de laboratorio. (G.IF.2.02)	G.IF.2.02.F.C.12	

- **4.4.5. Manual de procedimientos**

Para la realización del manual de procedimientos se consideró todos los procedimientos que se encuentran en el inventario de procesos. El manual consta de 4 macroprocesos, 11 procesos y 18 procedimientos que componen la Unidad Educativa Ibarra con el propósito de controlar el ambiente interno y mejorar la calidad del servicio que proporciona. A continuación, se codifican con respecto al manual de procesos para un mejor entendimiento y organización.

Tabla 23

Codificación con respecto al manual de procesos

	MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	COD DE FICHA DE MANUAL DE PROCESOS
Procesos Estratégicos	Gestión estratégica (G.E)	Planificación estratégica (G.E.1)	Elaboración del plan estratégico para el periodo académico (G.E.1.01)	G.E.1.01.M.P.1
			Planificación del SGOE (G.E.1.02)	G.E.1.02.M.P.1
		Gestión de recursos (G.E.2)	Inventario y evaluación de recursos. (G.E.2.01)	G.E.2.01.M.P.2
			Desarrollo de presupuesto y control de gastos. (G.E.2.02)	G.E.2.02.M.P.2
		Matriculas (G.E.3)	Sistema de matriculación (G.E.3.01)	G.E.3.01.M.P.3
			Inactivación o asignación de paralelos a los estudiantes. (G.E.3.02)	G.E.3.01.M.P.3
Procesos Claves	Gestión de la docencia (G.D)	Planificación y desarrollo curricular (G.D.1)	Revisión y análisis de estándares y necesidades educativas. (G.D.1.01)	G.E.3.01.M.P.4
		Evaluaciones (G.D.2)	Evaluación estudiantil (G.D.2.01)	G.E.3.01.M.P.5
		Titulación (G.D.3)	Proyectos y requisitos para la graduación de los estudiantes. (G.D.3.01)	G.E.3.01.M.P.6
		Participación comunitaria (G.D.4)	Organización de reuniones regulares con padres de familia y miembros de la comunidad. (G.D.4.01)	G.E.3.01.M.P.7
	Gestión de la investigación (G.I)	Investigación (G.I.1)	Planificación de proyectos escolares interno y externos. (G.I.1.01)	G.E.3.01.M.P.8
			Seguimiento de proyectos de investigación. (G.I.1.02)	G.A.1.01.M.P.8
Procesos de Apoyo	Gestión administrativa (G.A)	Calificaciones (G.A.1)	Asentamiento de calificaciones. (G.A.1.01)	G.A.1.02.M.P.9
		Documentación y expedientes académicos. (G.A.2)	Recepción y control de expedientes académicos. (G.A.2.01)	G.IF.1.01.M.P.10
			Entrega de expedientes y documentación de los estudiantes. (G.A.2.02)	G.IF.2.01.M.P.10

Gestión de la infraestructura (G.IF)	Logística y mantenimiento (G.IF.1)	Desarrollar un plan de logística para la distribución eficiente de recursos y materiales. (G.IF.1.01)	G.IF.2.02.M.P.11
	Gestión y control de laboratorios (G.IF.2)	Establecer normas de seguridad y procedimientos operativos para el uso de los laboratorios. (G.IF.2.01)	G.IF.2.02.M.P.12
		Mantener y calibrar regularmente el equipo de laboratorio. (G.IF.2.02)	G.IF.2.02.M.P.12

4.3. Capítulo 5: Liderazgo

En este apartado de la norma se desarrollará la política de calidad para la institución, misma que ayudara al correcto funcionamiento de la Unidad Educativa Ibarra, dentro de la política se considera el liderazgo y compromiso de los trabajadores, objetivos de calidad que son los pilares para el desarrollo de la política.

- **5.1. Liderazgo y compromiso**

La alta dirección muestra el liderazgo y compromiso con respecto al SGOE, en donde se asume la responsabilidad, promueve el enfoque a los procesos que se rige la institución y comunica la importancia de la gestión de organización educativa.

- **5.2. Política**

Para el establecimiento de una política de un SGOE se plantean las siguientes preguntas:

1. **¿Quiénes somos?** Una institución educativa de tipo fiscal
2. **¿Qué hacemos?** Prestación de servicios de educación a estudiantes en diferentes niveles académicos bajo las normativas del Ministerio de Educación.
3. **¿Cómo lo hacemos?** Por medio de personal capacitado en técnicas de aprendizaje, se considera también la gestión ordenada y efectiva de los recursos.
4. **¿Para quién lo hacemos?** Está dirigido a estudiantes en edades comprendidas desde los 3 años en adelante.

Política de Calidad

La Unidad Educativa Ibarra es una institución educativa de tipo fiscal comprometida en brindar servicios de calidad en diferentes niveles académicos que incluyen educación inicial básica, educación elemental media y bachillerato general, operamos bajo los

La política y los objetivos de calidad se revisó en conjunto con el señor rector de la institución, misma que esta alineada a la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución.

5.2.1. Objetivos de la política de calidad

- Satisfacer de manera oportuna las necesidades de los alumnos, padres de familia y representantes legales, mediante el uso de herramientas de comunicación efectiva con el propósito de mejorar la experiencia y lograr la satisfacción general.
- Evaluar de forma continua los procesos estratégicos, clave y de apoyo, con el uso de datos, indicadores y acciones que ayuden a cumplir la misión, visión de la institución ante las demandas cambiantes del entorno actual.
- Garantizar la calidad en el servicio educativo que ayude al desarrollo de las habilidades y potencial de los estudiantes, mediante la evaluación y capacitación constante del personal docente y administrativo.

• 5.2.2. Comunicación de la política

Para la eficiente comunicación de la política de calidad la alta gerencia considera la importancia de compartir mediante el sitio web oficial de la institución, redes sociales oficiales y dentro de las instalaciones de la Unidad Educativa Ibarra.

4.4. Capítulo 6: Planificación

Dentro de este apartado de la norma se considera la importancia de la planificación, el soporte y las operaciones efectivas dentro del SGOE, para el cumplimiento de los objetivos y la mejora continua de los servicios educativos que oferta la Unidad Educativa Ibarra. La alta dirección debe mostrar un compromiso a estos principios a lo largo del desarrollo de sus procesos y actividades.

- **6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

En referencia a la norma ISO 21001:2018 al planificar un SGOE se debe considerar que el sistema pueda lograr los resultados previsto para ello la organización debe planificar acciones para abordar riesgos y oportunidades para poder integrar todas las acciones referentes al SGOE y evaluar la eficacia de estas.

Para ello se ha planteado la siguiente matriz de riesgos que están presentes dentro de las áreas: administrativa, operativa y de apoyo, esta permitirá identificar, priorizar el riesgo mayor y la probabilidad de ocurrencia, para poder controlar y generar el adecuado plan de acción.

Se considera:

Tabla 24

Matriz de riesgos

Probabilidad <i>¿Cuál es la probabilidad de ocurrencia del riesgo?</i>	Impacto <i>¿Qué tan severos serían los resultados si se produce el riesgo?</i>				
		1 Insignificante	2 Menor	3 Significativo	4 Mayor
5 Casi seguro	5 Medio	10 Alto	15 Muy alto	20 Extremo	25 Extremo
4 Probable	4 Medio	8 Medio	12 Alto	16 Muy alto	20 Extremo
3 Moderado	3 Bajo	6 Medio	9 Medio	12 Alto	15 Muy alto
2 Poco probable	2 Muy bajo	4 Bajo	6 Medio	8 Medio	10 Alto
1 Raro	1 Muy bajo	2 Muy bajo	3 Bajo	4 Medio	5 Medio

Nota: información tomada de página web. Fuente: [48]

En la siguiente tabla se muestra la clasificación por color de los riesgos y su descripción

Tabla 25

Clasificación de riesgos

Probabilidad		Impacto		Acción	Representación
Raro	Poco probable que ocurra.	Insignificante	Consecuencias menores o insignificantes	No es necesario acción inmediata.	
Poco probable	Posible que ocurra	Menor	Consecuencias moderadas.	No es necesario acción inmediata.	
Moderado	Probable que ocurra	Significativo	Consecuencias significativas	Acción especial para evitar pérdidas significativas	
Probable	Casi seguro que ocurra	Mayor	Consecuencias graves	Se necesita controlar inmediatamente.	
Casi seguro	Es seguro que ocurra	Severo	Consecuencias importantes.	Se necesita controlar inmediatamente.	

Nota: información tomada de página web. Fuente: [49]

En el apartado de anexos en el Anexo 12 se aplica los criterios mencionados para la elaboración de la matriz de riesgos y oportunidades aplicada en los procesos de la Unidad Educativa Ibarra, se indica el posible riesgo, las consecuencias y acciones a abordar.

- **6.2. Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos**

Dentro de este apartado se analiza los objetivos de calidad establecidos, mismos que deben tener coherencia con la política de calidad, tener en cuenta los requisitos aplicables, comunicarse y actualizarse según corresponda.

Tabla 26*Objetivos de calidad*

OBJETIVOS	ACCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	INDICADORES
Satisfacer de manera oportuna las necesidades de los alumnos, padres de familia y representantes legales, mediante el uso de herramientas de comunicación efectiva con el propósito de mejorar la experiencia y lograr la satisfacción general.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de canales de comunicación claros y efectivos. - Implementar encuestas de satisfacción. - Brindar información transparente y de manera oportuna. 	Rector, secretaria e inspectores generales.	Quimestral	Tiempo promedio de respuesta a consultas de padres de familia o representantes legales.
Evaluar de forma continua los procesos estratégicos, clave y de apoyo, con el uso de datos, indicadores y acciones que ayuden a cumplir la misión, visión de la institución ante las demandas cambiantes del entorno actual.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los procesos estratégicos, claves y de apoyo. - Establecer indicadores de desempeño. 	Rector, vicerrector y secretaria	Quimestral	Nivel de cumplimiento de estándares dentro de los procesos establecidos.
Garantizar la calidad en el servicio educativo que ayude al desarrollo de las habilidades y potencial de los estudiantes, mediante la evaluación y capacitación constante del personal docente y administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer estándares de cumplimiento en calidad de educación. - Realizar evaluaciones del desempeño del personal. 	Rector, vicerrector y secretaria	Quimestral	Tasas de retención y éxito académico de los estudiantes.

- **6.3. Planificación de cambios**

La organización es la encargada de la planificación de cambios dentro del SGOE, los cambios deben hacerse de manera planificada en donde se contemple:

- Propósito de cambios y posibles causas
- Disponibilidad de uso de recursos internos
- Asignación de autoridades y responsabilidades
- Disponibilidad de proveedores externos que se requiera para la implementación del cambio.

A continuación, se detalla un formato aplicable para cambios dentro del SGOE de la Unidad Educativa Ibarra en donde se considera los principales elementos para la correcta gestión.

Tabla 27

Matriz de planificación de cambios

 Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101			
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS			
VERSIÓN		FECHA DE SOLICITUD	dd/mm/aa
N° CAMBIO		FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO	ESTADO DEL CAMBIO	IMPACTO DEL CAMBIO
DISPONIBILIDAD RECURSOS (INTERNOS)		DISPONIBILIDAD PROVEEDORES (EXTERNOS)	

4.5. Capítulo 7: Apoyo

En el siguiente apartado se determinó los recursos necesarios que la institución debe considerar para el diseño del SGOE, ayudando de manera global a su fortalecimiento, mejorar la calidad de los servicios garantizando la satisfacción de las artes interesadas.

- **7.1. Recursos**

Dentro del diagnóstico de la situación actual de la institución se conoció los recursos disponibles en la Unidad Educativa Ibarra, mismos que serán utilizados para el desarrollo del SGOE se considera como recursos esenciales para el sistema a las personas, infraestructura y el ambiente para la operación de actividades académicas.

- **7.2. Competencia**

Es importante conocer como el personal desempeña sus actividades, debido a que estas pueden llegar a afectar que el SGOE no posea las competencias necesarias, dentro del Anexo 15, se puede observar el desarrollo del perfil profesional y las actividades que desarrolla el personal de la institución, siendo estas importantes para el cumplimiento del objetivo.

- **7.3. Toma de conciencia**

En el desarrollo del SGOE en el capítulo 5 se desarrolló la política de calidad y sus objetivos que aportan al sistema, estos deben ser informados a toda la institución para poder mejorar la calidad del servicio. Todo el personal de la organización debe llegar a conocer la importancia de sus actividades y responsabilidades en el logro de los objetivos del sistema de gestión educativa, es importante que las personas implicadas comprendan la relevancia y el impacto que llegara a cumplir el correcto desempeño de sus acciones para asegurar la eficacia del sistema.

- **7.4. Comunicación**

La institución debe determinar la manera como fluirá la comunicación con las partes internas y externas de la organización bajo las siguientes métricas de:

- Que hay que comunicar
- Porque es importante comunicar
- Cuando es el momento para comunicar

- A quien/quienes hay que comunicar
- Como debería comunicar
- Quien será el responsable para comunicar

Para poder describir las métricas se desarrolló una matriz adjunta en el Anexo 15, en la que se detalla lo importante para comunicar acerca del SGOE.

- **7.5. Información documentada**

El SGOE debe mantener toda la información documentada requerida por la norma ISO 21001:2018. Para la ayuda se ha realizado la lista maestra de documentos aplicables al SGOE que se desarrolla dentro de cada proceso, la lista esta detallada en la tabla 20.

4.6. Capítulo 8: Operación

Para esta sección se considera los procesos específicos de la Unidad Educativa Ibarra, mismos que garantizan la eficacia y la mejora continua dentro del SGOE.

- **8.1. Planificación y control operacional**

Dentro de este apartado de la norma se gestiona la planificación y el control de los procesos detallados en la caracterización de estos presentada en la Tabla, con el uso de sus procesos se plantea la creación de un manual de procesos. Se encuentra descrito en el Anexo , el manual será de ayuda como herramienta fundamental para guiar y asegurar la ejecución eficiente de los procesos que componen la Unidad Educativa Ibarra.

4.7. Capítulo 9: Evaluación del desempeño

En el siguiente apartado la norma ISO 21001:2018 propone la adopción de un enfoque sistemático que ayude a la evaluación del SGOE en los procesos vinculados. Esta evaluación se realizará en base a indicadores que sean medibles y realistas, para que se la institución pueda llevar proceso de auditoría interna programada.

- **9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Dentro de esta sección se necesita determinar la necesidad de seguimiento y medición que tiene la institución, se propone los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos. Para la elaboración de indicadores se considera criterios de aceptación, cuando se realiza el seguimiento y la medición. Para la conservación de información documentada se presentan las fichas de indicadores en el anexo 16 .

A continuación, se muestra la tabla de codificación de indicadores para cada uno de los procesos.

Tabla 28

Codificación de fichas de indicadores

 Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101			
CODIFICACION DE FICHAS DE INDICADOR			
MACROPROCESO	PROCESO	INDICADOR	COD. INDICADOR
Gestión estratégica (G.E)	Planificación estratégica (G.E.1)	Porcentaje de alineación	G.E.1.IN.1
	Gestión de recursos (G.E.2)	Razón de utilización de recursos	G.E.2.IN.2
	Matriculas (G.E.3)	Tasa de retención de estudiantes Tiempo de procesamiento de matriculas	G.E.3.IN.3 G.E.3.IN.4
Gestión de la docencia (G.D)	Planificación y desarrollo curricular (G.D.1)	Actualización de currículo	G.D.1.IN.1
	Evaluaciones (G.D.2)	Tasa de aprobación Retroalimentación estudiantil	G.D.2.IN.2 G.D.2.IN.3
	Titulación (G.D.3)	Tasa de éxito en la titulación	G.D.3.IN.4
	Participación comunitaria (G.D.4)	Número de eventos comunitarios	G.D.4.IN.5
Gestión de la investigación (G.I)	Investigación (G.I.1)	Colaboraciones en investigación	G.I.1.IN.1
Gestión administrativa (G.A)	Calificaciones (G.A.1)	Distribución de calificaciones Varianza de calificaciones	G.A.1.IN.1 G.A.1.IN.2
	Documentación y expedientes académicos. (G.A.2)	Exactitud de documentación Tiempo de acceso a expedientes	G.A.2.IN.3 G.A.2.IN.4
Gestión de la infraestructura (G.IF)	Logística y mantenimiento (G.IF.1)	Eficiencia logística	G.IF.1.IN.1
	Gestión y control de laboratorios (G.IF.2)	Disponibilidad de equipos.	G.IF.2.IN.2

- **9.2. Auditoría interna**

La Unidad Educativa Ibarra debe planificar auditorías internas en intervalos de tiempo justificable para poder evaluar la efectividad del SGOE, en caso de implementación. Para este trabajo de investigación se detalló los documentos aplicables al sistema en la lista maestra mismos que deben ser considerados para el proceso de auditoría interna. Sin embargo, la institución está en obligación de ser evaluada por el distrito educativo cada cierto tiempo para garantizar su cumplimiento y rendimiento como institución.

- **Formato de cronograma de actividades**

A continuación se detalla un formato de cronograma de actividades para el seguimiento de una auditoría interna.

Tabla 29

Formato de cronograma de actividades para auditoría interna

	FORMATO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				Versión:
					CÓDIGO
					FECHA DE EDICIÓN dd/mm/aa
Actividad de Auditoría	Fecha y hora de realización de la actividad				Responsable de Actividad
	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Hora Inicio	Hora Final	
Reunión de apertura					
Solicitud de Información					
Recopilación de Información y trabajo en campo					
Preparación de Informe Preliminar					
Reunión de cierre: Socialización de resultados de Informe Preliminar					
Observaciones al Informe Preliminar					
Preparación y envío de Informe Final de Auditoría					
NOTAS:					

- **Formato de programa de trabajo para auditoría interna**

El plan de auditoría interna es un documento en donde se detalla los procedimientos y actividades específicas que tiene que ser llevadas a cabo por los auditores internos durante la auditoria. Se detalla el formato a continuación.

Tabla 30

Formato de programa de trabajo para auditoría interna

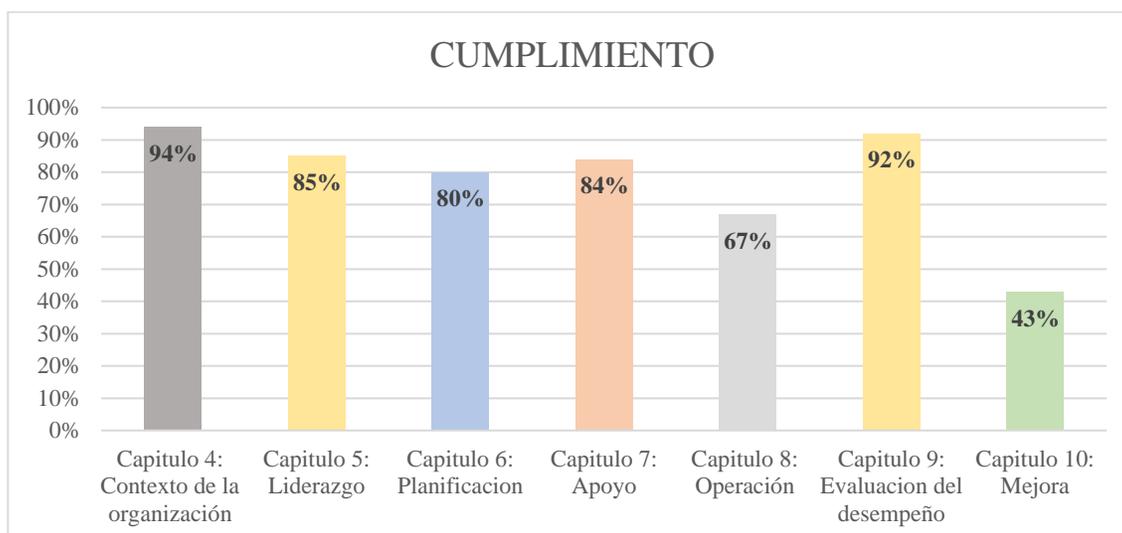
	FORMATO PROGRAMA DE TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:
		CÓDIGO
		FECHA DE EDICIÓN dd/mm/aa
Proceso auditado		
Responsable del proceso auditado		
Objetivos de la auditoría		
Criterios de la auditoría		
Alcance de la auditoría		
Asignación de recursos (auditores internos)		
Elaborado Por:	Marjorie Belen Guamán	Aprobado Por:
Fecha de Elaboración:	Dd/mm/aa	Fecha Aprobación:

- Resultados de la auditoría interna

Al inicio de la investigación se realizó un diagnóstico de la situación inicial de la Unidad Educativa Ibarra con respecto a la norma ISO 21001:2018, mediante el uso del Check List basado en la misma, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 31%, en donde se consideró como bajo nivel de cumplimiento, es por ello la institución se ve en la necesidad de implementar los requisitos de la norma ISO 21001:2018 que son necesarios para el SGOE, se realizó los procedimientos respectivos para finalmente en la segunda auditoría interna se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 78%, se podría decir que tendría un gran impacto en la organización si se decide implementar.

Figura 28

Resultados de cumplimiento del Check List



- **9.3. Revisión de la dirección**

Es importante dar a conocer los hallazgos obtenidos en el Check List, para poder verificar que sus procesos están funcionando de manera correcta, saber si la implementación generar los resultados previstos para el SGOE. A continuación, se detalla un formato aplicable para la revisión de la alta dirección de los hallazgos obtenidos de la auditoria.

Tabla 31

Formato de acta de revisión de hallazgos

	FORMATO ACTA DE REVISIÓN DE HALLAZGOS	Versión:
		CÓDIGO
		FECHA DE EDICIÓN dd/mm/aa
Lugar y fecha		
Responsable del proceso auditado		
Asunto		
Hallazgo		
Elaborado Por:	Marjorie Belen Guamán Guamán	Aprobado Por:
Fecha de Elaboración:	Dd/mm/aa	Fecha Aprobación:

4.7. Capítulo 10: Mejora

En el último capítulo de la norma se aborda la necesidad de que la institución responda de manera proactiva a las nuevas oportunidades que se presenten. El objetivo es que estas oportunidades sean aprovechadas para impulsar un mejor desempeño y el crecimiento de la empresa. Además, se ha desarrollado un plan de mejora basado en los resultados obtenidos durante la evaluación.

- **10.1. No conformidad y acciones correctivas**

En el marco de la norma, este apartado sobre no conformidad y acciones correctivas implica que, ante la identificación de cualquier situación que no cumpla con los requisitos establecidos, la organización educativa debe seguir un proceso estructurado.

- **10.2. Mejora continua**

Con el propósito de asegurar la efectividad del SGOE en la organización, es fundamental llevar a cabo mejoras continuas en los procesos y actividades vinculadas. En consecuencia, para cumplir con este requisito normativo, se han delineado acciones concretas que la empresa pondrá en marcha, con el fin de ajustar y perfeccionar de manera constante los procesos. En la siguiente tabla se detalla un plan de mejoras, el cual abarca la descripción de cada actividad planificada, los recursos asignados, los responsables designados, los indicadores para el monitoreo y las metas establecidas para su consecución.

Tabla 32

Plan de mejora

	PLAN DE MEJORA			Versión:	01		
				CÓDIGO	U.E.I.S.G.O.E.P.M.01		
				FECHA DE EDICIÓN dd/mm/aa			
MEJORA	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	INDICADOR	META	PRIORIDAD	INICIO/FIN
PLANIFICAR							
Definir los medios necesarios para el SGOE.	Definir los recursos para el SGOE.	Económicos, factor humano y tecnológicos	Rector y vicerrector	Porcentaje de alineación	100%	Alta	SEP 2023-ENE 2024
Esquematizar el plan estratégico	Elaborar un plan estratégico institucional			Razón de utilización de recursos	100%	Alta	SEP 2023-ENE 2024
Planificación de auditorías internas	Establecer un programa de auditorías internas			Porcentaje de auditorías realizadas	100%	Media	SEP 2023-ENE 2024
HACER							
Emplear el modelo de gestión en todas sus áreas.	Desarrollar la documentación del SGOE	Factor humano y tecnológicos	Factor humano y tecnológicos Jefes de área Responsable de gestión de calidad	Porcentaje de cumplimiento de documentación	100%	Media	SEP 2023-ENE 2024
	Identificación de riesgos			Porcentaje de nivel de riesgo	100%	Alta	SEP 2023-ENE 2024
	Comunicar el SGOE			Porcentaje de cumplimiento y comunicación del SGOE	100%	Alta	SEP 2023-ENE 2024
VERIFICAR							
Realizar seguimiento y evaluación del SGOE	Comprobar el desempeño del programa de auditorías internas	Factor humano y tecnológicos	Rector, vicerrector y responsable de gestión de la calidad	Porcentaje de rendimiento de auditoría	100%	Media	SEP 2023-ENE 2024
	Verificar el desempeño de los requisitos			Porcentaje de cumplimiento de requisitos	100%	Alta	SEP 2023-ENE 2024
	Comprobar el control de los riesgos encontrados			Porcentaje de verificación de riesgos	100%	Alta	SEP 2023-ENE 2024
	Verificar el uso de la información documentada			Porcentaje de información documentada	100%	Media	SEP 2023-ENE 2024
ACTUAR							
Establecer mejoras al SGOE	Desarrollar un plan de mejora	Factor humano y tecnológicos	Jefes de área Responsable de gestión de calidad	Porcentaje de cumplimiento del plan	100%	Alta	SEP 2023-ENE 2024
	Actualizar la documentación del SGOE en caso necesario			Porcentaje de información documentada	100%	Alta	SEP 2023-ENE 2024

RESULTADOS

Al inicio de la investigación, se llevó a cabo un diagnóstico para evaluar la situación inicial de la Unidad Educativa Ibarra en relación con la norma ISO 21001:2018, utilizando un Check List basado en sus requisitos. El resultado reveló un nivel de cumplimiento del 31%, considerado como bajo. Por consiguiente, la institución reconoce la necesidad de implementar los requisitos de la norma ISO 21001:2018 para su Sistema de Gestión de Organización Educativa (SGOE). Se han ejecutado los procedimientos correspondientes, y en una segunda auditoría interna, se logró aumentar el nivel de cumplimiento al 78%.

Es importante destacar que estos resultados reflejan un avance significativo hacia la conformidad con la norma ISO 21001:2018 y sugieren un potencial impacto positivo en la organización. Sin embargo, es fundamental señalar que estos resultados representan una propuesta de diseño del sistema y no la implementación final. El diseño propuesto del SGOE, respaldado por el aumento del nivel de cumplimiento, proporciona una base sólida para considerar los beneficios y desafíos asociados con la implementación completa del sistema.

DISCUSIÓN

La investigación presentada proporciona una visión acerca de la implementación de la norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa Ibarra. El estudio destaca la importancia de un enfoque sistemático y estructurado para mejorar la calidad de la educación, lo que es fundamental en el contexto educativo actual. El aumento del nivel de cumplimiento de la norma ISO 21001:2018 de un 31% a un 78% es un logro significativo. Este avance demuestra el compromiso de la institución con la mejora continua y la calidad de la educación. Sin embargo, es importante recordar que estos resultados son preliminares y representan una propuesta de diseño del sistema, no la implementación final. La implementación completa del Sistema de Gestión de Organización Educativa (SGOE) basado en la norma ISO 21001:2018 puede presentar desafíos. Estos pueden incluir la resistencia al cambio, la necesidad de formación continua del personal y la necesidad de recursos para implementar y mantener el sistema. Sin embargo, los beneficios potenciales, como la mejora de la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes, pueden superar estos desafíos. Es importante destacar que la implementación de la norma ISO 21001:2018 no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograr una educación de mayor calidad. La norma proporciona un marco, pero la implementación efectiva depende de la cultura, los recursos y el compromiso de la institución.

CONCLUSIONES

La recopilación y revisión de bases bibliográficas actualizadas fue fundamental para el desarrollo de esta investigación, ya que proporcionó información relevante sobre los conceptos, directrices, pautas e importancia del Diseño del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE). Esta información fue clave para el desarrollo de la sustentabilidad teórica del trabajo de investigación.

El Check List inicial de la norma ISO 21001:2018 aplicado en la institución educativa evaluada arrojó un resultado de cumplimiento del 31,9%. Este resultado indica que el nivel de cumplimiento de la norma es bajo, siendo la cláusula 6, que se refiere a la planificación, la que obtuvo el menor porcentaje de cumplimiento, con un 10%.

El levantamiento de información de la institución educativa permitió definir 5 macroprocesos, 12 procesos y 18 procedimientos. Estos procesos son fundamentales para la mejora continua de la institución educativa, para el diseño del sistema de gestión se elaboró la documentación faltante requerida por la norma ISO 21001:2018 permitió realizar un segundo Check List, el cual arrojó un resultado de cumplimiento del 78%. Este resultado representa un aumento del 46,1% con respecto al Check List inicial.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos, se recomienda a la institución educativa implemente el SGOE de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 21001:2018. La implementación de este sistema permitirá a la institución mejorar su gestión y garantizar la satisfacción de sus partes interesadas.

La implementación efectiva de un Sistema de Gestión de Organización Educativa (SGOE) requiere la participación de todos los niveles de la institución, desde la alta dirección hasta los empleados de primera línea. Esto asegura la efectividad y sostenibilidad del SGOE. Es crucial comunicar los beneficios del SGOE a todo el personal para fomentar su apoyo y compromiso, adaptando el sistema a las necesidades específicas de la institución educativa. Considerar los procesos, recursos y cultura organizacional es esencial en el desarrollo del SGOE.

Se sugiere realizar un seguimiento permanente a todos los procesos de la institución y a los indicadores planteados en el SGOE, puesto que esto permitirá controlar y evaluar el rendimiento de los procesos y dar una respuesta inmediata ante cualquier escenario imprevisto. El seguimiento debe realizarse de manera periódica y sistemática se deben establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) para cada proceso del SGOE. Los KPI deben ser medibles, verificables, alcanzables, relevantes y oportunos.

REFERENCIAS

- [1] M. Á. Mallar, “LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE”, *Revista Científica “Visión de Futuro”*, vol. 13, núm. 1, 2010, [En línea]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>
- [2] L. Suasnabas y J. Juaréz, “Calidad de la educación en Ecuador. ¿Mito o realidad?”, *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, vol. 6, núm. 2, pp. 133–157, 2020, [En línea]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398467>
- [3] Asamblea General, “Declaración Universal de los Derechos Humanos”, *ONU*, núm. Iii, 1948.
- [4] Asamblea Constituyente, *Constitución de la República del Ecuador*. 2008.
- [5] Mejía Jordano, “The dilemma of virtuality in education: the case of Ecuador”, 2022, Doi: 10.29166/kronos.v3i1.3182.
- [6] J. Borrás Gómez, *La planificación estratégica del servicio de archivo y gestión documental: que es y cómo se implementa*. Ediciones Trea, 2021. [En línea]. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/184193>
- [7] J. Pedro y F. Pérez, “La planificación estratégica: una propuesta metodológica para gestionar el cambio en políticas de innovación educativa”, 2008.
- [8] L. C. Palacios Acero, *Dirección estratégica (2a. ed.)*. Ecoe Ediciones, 2016. [En línea]. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/126524>
- [9] M. Quiroa, “Misión, visión y valores de una empresa - Economipedia”, *Economipedia*. 2022. Consultado: el 13 de noviembre de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/mision-vision-y-valores-de-una-empresa.html>
- [10] Arias Rus Enrique, “Objetivos de una empresa”. Consultado: el 13 de noviembre de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-de-una-empresa.html>
- [11] Safety Culture, “Análisis ambiental”. Consultado: el 13 de noviembre de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://safetyculture.com/es/temas/analisis-medioambiental/>
- [12] A. C. Luna González, *Administración estratégica*. Grupo Editorial Patria, 2015. [En línea]. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/39421>
- [13] P. Shelley, “Análisis FODA de una empresa: qué es, cómo se hace y ejemplos”, *HubSpot*, pp. 1–11, 2022, [En línea]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/marketing/analisis-foda>
- [14] J. Callejón, “¿Qué es y cómo hacer un Análisis PESTEL?”, *ESERP Business School*. Consultado: el 26 de febrero de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://es.eserp.com/articulos/que-es-analisis-pestel/>
- [15] ISO, “Sistemas de gestión para organizaciones educativas”, 21001, 2018
- [16] C. González Gaya y C. Manzanares Cañizares, *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: guía de aplicación*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/162883>

- [17] J. Jabaloyes Vivas, J. M. Carot Sierra, y A. Carrión García, *Introducción a la gestión de la calidad*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/165233>
- [18] Normalización Española, “UNE 66001”, 1988
- [19] L. Lozano Cortijo, “¿Qué es calidad total?”, *Revista Médica Herediana*, vol. 9, pp. 28–34, 1998.
- [20] A. Zapata Gómez y W. A. Sarache Castro, “Mejoramiento de la calidad del café soluble utilizando el método Taguchi”, *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 22, pp. 116–124, 2014.
- [21] G. De la Peña Consuegra y R. M. Velázquez Ávila, “Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas”, *Revista Cubana de Educación Superior*, vol. 37, pp. 31–44, 2018.
- [22] B. Ropa-Carrión y M. Alama-Flores, “Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción”, *Revista Científica de la UCSA*, vol. 9, pp. 81–103, 2022.
- [23] M. Bonicatto, *GESTIÓN ESTRATÉGICA PLANIFICADA (GEP)*. 2017. Consultado: el 26 de febrero de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59454>
- [24] U. de América, “Importancia de los Sistemas de gestión integrados para las organizaciones en términos de competitividad”, *0*, p. 1, 2018, [En línea]. Disponible en: <https://www.uamerica.edu.co/programas-academicos/posgrado/gerencia-de-la-calidad/importancia-de-los-sistemas-de-gestion-integrados-para-las-organizaciones-en-terminos-de-competitividad/>
- [25] R. M. Guerra Breña, D. A. Acosta Chávez, N. Dávila Fernández, N. Correa Hincapié, y M. B. Valencia Bonilla, “Certificación de sistemas de gestión y acreditación de la calidad en la educación superior”, *Revista Iberoamericana de Educación*, vol. 88, núm. 1, 2022, Doi: 10.35362/rie8814779.
- [26] R. M. Guerra Breña, F. J. Ramos Azcuy, y R. Roque González, “Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico”, *Educación Médica Superior*, vol. 34, 2020.
- [27] S. Global, “¿Qué es la norma ISO 31000 y para qué sirve? | GSS”. Consultado: el 26 de febrero de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-la-norma-iso-31000-y-para-que-sirve/>
- [28] E. R. Lizarzaburu Bolaños, G. Barriga, K. Burneo, y E. Noriega, “Gestión Integral de Riesgos y Antisoborno: Un enfoque operacional desde la perspectiva ISO 31000 e ISO 37001”, *Revista Universidad y Empresa*, vol. 21, pp. 79–118, 2019.
- [29] ISO, “Gestión del riesgo”, 31000, 2018
- [30] Y. E. Gutiérrez y A. Sánchez-Ortiz, “Diseño de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en ISO 31.000:2012 para los Procesos de Docencia de Pregrado en una Universidad Chilena”, *Formación universitaria*, vol. 11, pp. 15–32, 2018.
- [31] D. M. Cevallos Villegas, C. J. Moreno Rodríguez, y Á. M. Chávez Garcés, “La auditoría interna como herramienta efectiva para la prevención de fraudes en las empresas familiares”, *Revista Universidad y Sociedad*, vol. 10, pp. 15–20, 2018.
- [32] ISO, “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión”, 19011, 2018 Consultado: el 27 de febrero de 2024. [En línea]. Disponible en: www.iso.org
- [33] J. Lages Ruíz y N. Martínez Trujillo, “Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención”, *Rev Cubana Enferm*, vol. 37, 2021.

- [34] ISO, “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.”, 9000, 2015
- [35] I. Cantón Mayo, “Introducción a los Procesos de Calidad”, *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 8, núm. 5, pp. 3–18, 2010, [En línea]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55119084001>
- [36] L. Alegsa, “Diferencia entre método, técnica, procedimiento y proceso”. Consultado: el 28 de febrero de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://www.alegsa.com.ar/Diccionario/C/25129.php#gsc.tab=0>
- [37] F. Brito, “Organización en el proceso administrativo: Jerarquización, coordinación y sistemas de organización 2/2”. Consultado: el 28 de febrero de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://www.linkedin.com/pulse/organizaci%C3%B3n-en-el-proceso-administrativo-y-sistemas-de-brito?originalSubdomain=es>
- [38] I. Torres, “Cómo hacer una Caracterización de Procesos - Paso a Paso”. Consultado: el 28 de febrero de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/>
- [39] G. Ramos Castro., A. Hernández Nariño., O. Bolaños Ruiz., y S. Almeida Campos., “Formulación del mapa de procesos de una Universidad Médica, requisito para la acreditación institucional.”, *Revista San Gregorio*, vol. 1, pp. 170–184, 2021.
- [40] R. Acosta, “Flujograma”. El Cid Editor | apuntes, p. 16, 2009. [En línea]. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/28942>
- [41] R. Jefferson *et al.*, “Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015”, *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, ISSN-e 2588-073X, Vol. 2, N°. 1, 2018, págs. 625-644, vol. 2, núm. 1, pp. 625–644, 2018, Doi: 10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644.
- [42] J. Riera, F. Chiriboga, y N. Zambrano, “Norma ISO 19011”, *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, núm. marzo, mar. 2018.
- [43] “ISO 9001 y el ciclo PHVA”. Consultado: el 13 de abril de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/07/ciclo-phva-en-iso-9001/>
- [44] Á. F. Esquivel Valverde, R. León Robaina, y G. M. Castellanos Pallerols, “Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas”, *Retos de la Dirección*, vol. 11, pp. 56–72, 2017.
- [45] Unidad Educativa Ibarra, “Unidad Educativa Ibarra”. Consultado: el 7 de marzo de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://ueibarra.blogspot.com/p/historia.html>
- [46] Unidad Educativa Ibarra, “CÓDIGO DE CONVIVENCIA”, 2019. [En línea]. Disponible en: www.ueibarra.edu.ec
- [47] Ministerio de Educación, “Gratuidad de la educación pública ”. Consultado: el 7 de marzo de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://educacion.gob.ec/gratuidad-de-la-educacion-publica/>
- [48] Asana, “Matriz de riesgos: cómo evaluar los riesgos para lograr el éxito del proyecto ”. Consultado: el 12 de marzo de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://asana.com/es/resources/risk-matrix-template>
- [49] A. Salvador, “Clasificación de los Riesgos”. Consultado: el 12 de marzo de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://prevenciondedelitos.wordpress.com/2017/01/04/clasificacion-de-los-riesgos/>

ANEXOS

UNIDAD EDUCATIVA IBARRA



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

IBARRA, 4 SEPTIEMBRE 2023

INTRODUCCIÓN

La auditoría interna en la Unidad Educativa Ibarra busca hallar problemas presentes en los procesos que desempeña, conforme al estándar internacional de la norma ISO 21001:2018 para plantear mejoras que serán corregidas o eliminadas.

OBJETIVOS

- Verificar el grado de cumplimiento del Check List en toda la institución.
- Definir un plan de mejora en base a los hallazgos obtenidos para el desarrollo del sistema de gestión.

ALCANCE

Se estableció el alcance del estudio en las áreas, administrativa, operativa y de apoyo de la institución.

NORMATIVA DE REFERENCIA

- ISO 21001:2018 (Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas.)
- ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

LUGAR Y FECHA DE AUDITORÍA

Unidad Educativa Ibarra

4 de septiembre del 2023

EQUIPO AUDITOR

MSc. Fausto Villena. - Auditor líder

Srta. Marjorie Guamán (Estudiante – UTN) – Auditor externo

DESARROLLO

Inicio de la auditoría

Se realizó una evaluación de factibilidad del programa y se definieron los propósitos y alcance de la auditoría, además el estar y métodos que se utilizarán.

Preparación de las actividades de auditoría

Se elaboró el plan de auditoría, con responsables y la herramienta de análisis utilizada para determinar el grado de cumplimiento de la institución.

Ejecución de la auditoría

Se llevaron a cabo todas las actividades planificadas conforme al plan de auditoría, tras análisis y entrevistas se recopiló hallazgos según su origen.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Finalizada la auditoría interna se detallan los resultados en el siguiente anexo, provenientes del Check List de la norma.

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS APLICANDO LA NORMA ISO 21001:2018 EN LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: TOTALMENTE. Se cumple en totalidad con el criterio del enunciado (10 puntos: Se establece que se implementa y se mantiene); **PARCIALMENTE.** Se cumple parcialmente el criterio del enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene); **NADA.** No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene).

N°	Numerales	CRITERIO DE EVALUACIÓN		
		Totalmente	Parcialmente	Nada
4	Contexto de la organización	A	B	C
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	10	5	0
1	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito, responsabilidad social y dirección estratégica, que afecten la capacidad para lograr los resultados esperados del SGOE?		5	
2	¿Se realiza el adecuado seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas?		5	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
3	¿Se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas, que son pertinentes para el SGOE?		5	
4	¿Se realiza el adecuado seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?			0
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas			
5	¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGOE para poder establecer su alcance?			0
6	¿Para el alcance del SGOE se ha considerado las cuestiones internas, externas; las partes interesadas y los productos y servicios?			0
7	¿Se han determinado y justificado los requisitos de la norma que no son aplicables para el SGOE?			0
8	¿El alcance del SGOE se mantiene y está disponible como información documentada?			0
4.4	Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)			

9	¿Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización?		5	
	La institución ha determinado:			
10	¿Las entradas y salidas esperadas de estos procesos?		5	
11	¿La secuencia e interacción de los procesos?			0
12	¿Los recursos necesarios para estos procesos y su disponibilidad?		5	
13	¿Asignado responsabilidades y autoridades para estos procesos?			0
14	¿Abordado riesgos y oportunidades de acuerdo a los requisitos del apartado 6.1?		5	
15	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta procedimientos, responsabilidades, medidas de control e indicadores de desempeño que permitan la efectiva operación y control de estos.			0
16	Se mantiene y conserva la información documentada que permita el apoyo a la operación de estos procesos.			0
SUBTOTAL		0	35	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/160		22%		
5	Liderazgo			
5.1	Liderazgo y compromiso			
5.1.1	Generalidades			
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGOE.		5	
	La alta dirección:			
2	¿Asegura que se establezca la política y objetivos de la organización educativa, mismos que sean compatibles con el contexto y dirección estratégica de la organización?	10		
3	¿Asegura la integración de los requisitos del SGOE en los procesos de negocio de la organización?			0
4	¿Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos?			0
5	¿Asegura que los recursos necesarios para el SGOE estén disponibles?		5	
6	¿Comunica la importancia de una gestión de la organización educativa eficaz y conforme a los requisitos de SGOE?		5	
7	¿Promueve la mejora continua?			0

8	¿Establece, desarrolla y mantiene un plan estratégico para la organización?			0
9	¿Garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos necesidades especiales se identifican y dirigen?	10		
10	¿Considera los principios de responsabilidad social?		5	
5.1.2	Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios			
11	La alta dirección, ¿Determina, comprende y cumple regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios?	10		
12	¿La alta dirección determina y considera los riesgos y oportunidades que puede afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios?		5	
5.1.3	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación			
13	¿La alta dirección asegura que los recursos y formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje?		5	
14	¿Se proporciona ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales que promuevan un acceso equitativo a las instalaciones y entornos como otros estudiantes?		5	
5.2	Política			
5.2.1	Desarrollo de la política			
15	¿La alta dirección, establece, revisa y mantiene una política de la organización que sea apropiada al contexto de la organización?		5	
5.2.2	Comunicación de la política			
16	¿La política de calidad se encuentra disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización y se encuentra documentada?			0
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
17	¿Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes dentro de la organización?		5	
SUBTOTAL		30	45	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/170		44%		
6	Planificación			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			

1	¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGOE logre los resultados esperados?			0
2	¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema?			0
6.2	Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos			
3	¿Se han establecido los objetivos de la organización para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE?		5	
4	¿Se mantiene la información documentada sobre estos objetivos de la organización educativa y el logro de ellos?			0
6.3	Planificación de cambios			
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGOE y la gestión de su implementación?			0
SUBTOTAL		0	5	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/50		10%		
7	Apoyo			
7.1	Recursos			
7.1.1	Generalidades			
1	¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora sea sostenible. (Incluyendo los requisitos de las personas, medio ambiente e infraestructura)?		5	
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1.	Generalidades			
2	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?		5	
3	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son apropiados para su propósito?			0
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones			
4	¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?			0

7.1.6	Conocimientos de la organización			
5	¿Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas de la SGOE dentro de la organización?	10		
7.2	Competencia			
6	¿La organización se asegura que las personas que realizan un trabajo que afecta a la eficacia del SGOE son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia?		5	
7	¿Se adoptan acciones para que las personas adquieran la competencia necesaria y se conserva información documentada de estas acciones?			0
7.3	Toma de conciencia			
8	¿La organización se asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades para la eficacia del SGOE?		5	
7.4	Comunicación			
9	¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE?			0
10	¿Se ha determinado quién, cuándo, cómo y a quién comunicar?			0
7.5	Información documentada			
7.5.1	Generalidades			
11	¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGOE?			0
7.5.2	Creación y actualización			
12	¿Se ha implementado una metodología para la creación y/o actualización de la información documentada?			0
7.5.3	Control de información documentada			
13	¿Se ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del SGOE?			0
14	¿Se encuentra establecido un formato para cada documento?		5	
15	¿La información documentada se encuentra disponible y está protegida adecuadamente?		5	
16	¿Se ha establecido la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, conservación, control de cambios de la información documentada?		5	
SUBTOTAL		10	35	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/160		28%		
8	Operación			

8.1	Planificación y control operacional			
8.1.1	Generalidades			
1	¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios educativos ?		5	
2	¿Se controla los cambios planificados y se revisa las consecuencias de los cambios previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso?		5	
8.1.2	Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos			
3	¿La organización planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos?		5	
8.1.3	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación			
4	¿La organización muestra flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses de los estudiantes?		5	
8.2	Requisitos para los productos y servicios educativos			
8.2.1	Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos			
5	¿Se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se ofrecen a los estudiantes y otros beneficiarios, la organización se asegura de que los requisitos para los productos y servicios educativos estén definidos?		5	
8.2.2	Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos			
6	¿La organización notifica los requisitos para los productos y servicios educativos a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes y, en su caso, comprueba su entendimiento?	10		
8.2.3	Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos			
7	¿La organización se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados?	10		
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos			
8.3.1	Generalidades			
8	¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios educativos?		5	
8.3.2	Planificación de diseño y desarrollo			

9	¿La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios?		5	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo				
10	¿La organización determina los requisitos necesarios para el proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios?		5	
11	¿Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?			0
8.3.4 Controles de diseño y desarrollo				
12	¿La organización aplica controles y realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?		5	
13	¿La organización realiza actividades de validación para asegurarse que los productos o servicios resultantes satisfacen los requisitos requeridos?		5	
14	¿La organización toma acciones sobre los problemas determinados en las actividades de verificación y validación y conserva información documentada de estas acciones?		5	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
15	¿La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumple con los requisitos de las entradas y son adecuadas para los procesos posteriores		5	
16	¿Se conserva información documentada de las salidas del diseño y desarrollo?			0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
17	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de productos y servicios educativos, para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultado?			0
18	¿Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?			0
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
8.4.1 Generalidades				
19	¿La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?		5	
20	¿Se definen los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente?		5	

21	¿Se determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la evaluación de los proveedores externos y conserva información documentada de las mismas?			5
8.4.2	Tipo y alcance de control			
22	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios?			5
8.4.3	Información para los proveedores externos			
23	¿La organización comunica a sus proveedores externos la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios?			5
24	¿Se comunica la competencia y calificación requerida de las personas, las interacciones del proveedor externo con la organización?			5
8.5	Producción y provisión del servicio educativo			
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio educativo			
25	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?			5
26	¿Se dispone de información documentada de las características de las actividades a desempeñar y/o los servicios a prestar y los resultados a alcanzar?			0
27	¿Se implementa actividades de seguimiento y medición para verificar el cumplimiento de los criterios del control de los procesos o sus salidas y se cuenta con los recursos necesarios para realizarlo?			0
28	¿La organización dispone de la infraestructura, entorno, personal competente y calificado para la operación de los procesos?			5
29	¿Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados?			0
30	¿Se implementa acciones para prevenir errores humanos y actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de servicios?			0
8.5.2	Identificación y trazabilidad			
31	¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas y el estado de estas respecto a los requisitos de seguimiento y medición?			0
32	¿Se conserva información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?			0
8.5.3	Propiedad perteneciente a las partes interesadas			

33	¿La organización educativa cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo el control de la organización educativa o esté siendo utilizada por la misma?	10		
8.5.4	Preservación			
34	¿La organización preserva las salidas durante la producción y la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?		5	
8.5.5	Protección y transparencia de los datos de los estudiantes			
35	¿La organización ha establecido un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y lo mantiene como información documentada?	10		
8.5.6	Control de los cambios en los productos y servicios educativos			
36	¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?		5	
37	¿La organización conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?			0
8.6	Liberación de los productos y servicios educativos			
38	¿Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?		5	
39	¿Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que autorizaron la liberación?		5	
8.7	Control de las salidas educativas no conformes			
40	¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega?		5	
41	¿Se toma las acciones adecuadas de acuerdo con la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?		5	
42	¿Se conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?		5	
SUBTOTAL		40	135	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/420		42%		
9	Evaluación del desempeño			

9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1	Generalidades			
1	¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición y los métodos a aplicar para el seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos?		5	
2	¿Se determina cuando se va a llevar a cabo el seguimiento, y la medición, y cuando se debe analizar y evaluar los resultados obtenidos?		5	
3	¿Se evalúa el desempeño y eficacia del SGOE?		5	
4	¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de seguimiento y medición?			0
9.1.2	Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios			
5	¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?	10		
6	¿La organización educativa establece y mantiene como información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas?		5	
7	¿Se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información?		5	
9.1.3	Otras necesidades de seguimiento y medición			
8	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición?		5	
9.1.4	Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9	¿La organización ha determinado los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño; determinar objetivos frente a los que se medirá este desempeño?		5	
9.1.5	Análisis y evaluación			
10	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición?			0
9.2	Auditoría interna			
11	¿Se lleva a cabo auditorías internas para evaluar el estado del SGOE conforme con los requisitos de la norma ISO 21001:2018?			0
12	¿Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría?			0
13	¿Se gestiona todo acerca de las auditorías como el alcance, los auditores, los resultados, y las acciones correctivas adecuadas a realizarse?			0

14	¿Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y sus resultados?			0
9.3	Revisión de la dirección			
9.3.1	Generalidades			
15	¿La alta dirección revisa el SGOE de la organización a intervalos planificados, por lo menos una vez al año, y para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?			0
9.3.2	Entradas de revisión por la dirección			
16	¿La alta dirección planifica y lleva a cabo revisiones considerando el estado de las acciones de las revisiones previas?			0
17	¿En las revisiones también se considera cambios en cuestiones internas y externas que afecten al SGOE, información sobre el desempeño y eficacia del SGOE, la adecuación de recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades de mejora?		5	
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección			
18	¿Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el SGOE y las necesidades de recursos?		5	
19	¿La organización conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?			0
SUBTOTAL		10	45	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/190		29%		
10	Mejora			
10.1	No conformidad y acciones correctivas			
1	¿La organización evalúa e implementa acciones de mejora para aumentar la satisfacción de las partes interesadas y la eficiencia del SGOE?		5	
2	¿Se toma acciones para controlar y corregir las no conformidades?		5	
3	¿Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad y se implementa las acciones correctivas más apropiadas?		5	
4	¿Se conserva información documentada de las no conformidades encontradas y de los resultados de las acciones correctivas tomadas?		5	
10.2	Mejora continua			

5	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas?			0
6	¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?		5	
10.3	Oportunidades de mejora			
7	¿La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal, y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos?		5	
SUBTOTAL		0	30	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/70		43%		

ANEXO 2. Fichas de caracterización de procesos

PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
ROCESOS ESTRATÉGICOS		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.1	
MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Planificación estratégica	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Establecer una metodología que permita a la institución formular y/o actualizar la planeación estratégica del plantel, considerando la misión, visión, valores y objetivos institucionales.	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Unidad Educativa Ibarra	Propuesta del plan del periodo académico	Creación o actualización del plan estratégico para el periodo académico	Propuesta del plan estratégico	Toda la institución
		Aprobación del plan del periodo académico	Informes de planificación y cumplimiento	
	Designación y organización de responsabilidades y actividades	Revisión y desarrollo de actividades planificadas. (Horarios, distribución de los docentes, aulas, laboratorios.)	Designación de docentes tutores, plan de capacitaciones y eventos.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Calendario académico de actividades.	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Formato plan estratégico	Falta de participación de las partes interesadas internas y externas de la institución.	
Código de convivencia		Formato planificación del periodo académico		
Reglamento interno UEI		Formato de distributivo de docentes, aulas y laboratorios.		

PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS

 IBARRA <small>La ciencia y voluntad conducen a las estrellas.</small>		Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101		
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
PROCESOS ESTRATÉGICOS		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.2	
MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Gestión de recursos	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Definir la metodología que ayude a el manejo de los recursos, inventarios y evaluación, además el desarrollo del presupuesto y control de gastos de la institución.	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Ministerio de educación	Requisitos legales y reglamentarios.	Mantener un seguimiento constante de cambios en leyes y regulaciones aplicadas.	Plan de asignación estratégica de recursos.	Toda la institución
	Presupuesto y recursos financieros.	Asegurar la eficiencia de la correcta utilización del presupuesto.	Inventario de recursos.	
	Planes y programas educativos	Coordinar y asegurar la disponibilidad de los involucrados para la ejecución.	Formatos de cumplimiento de actividades.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Lista de activos fijos de la institución	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Formato de inventario	Falta de recursos para la institución que llegue a afectar la calidad del servicio.	
Reglamento interno UEI		Formato de detalle de presupuesto		

PROCESO: MATRÍCULAS

 U.E. IBARRA <small>La ciencia y voluntad conducen a las estrellas</small>		<small>Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101</small>		
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
PROCESOS ESTRATÉGICOS		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.3	
MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Matrículas	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Conocer el proceso de matrículas que desarrolla la Unidad Educativa Ibarra, para el correcto funcionamiento.	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Estudiante	Asignación de cupo y expediente académico.	Matriculación y legalización de los estudiantes nuevos	Generación de matrícula y legalización de esta	Estudiante
Secretaria	Documentación para la legalización			
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador, internet e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamento interno UEI	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Formato de solicitud de matrícula	Entrega incompleta del expediente académico.	
			Demanda excesiva de estudiantes	

PROCESO: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR

		Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101		
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
PROCESOS CLAVES		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.4	
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA DOCENCIA	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Planificación y desarrollo curricular	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Conocer el diseño de la planificación y desarrollo curricular para cada periodo, considerando las bases teóricas y prácticas de cada asignatura.	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Unidad Educativa Ibarra	Sílabos aprobados para cada asignatura	Preparación periódica de sílabos y planificaciones para cada asignatura.	Planificaciones y sílabos aprobados.	Estudiantes
	Distributivo de docentes y aulas.	Aprobación de sílabos.	Planes de actividades y clases aprobados.	
Docentes	Reporte de calificaciones por periodo	Evaluación de contenidos.	Registro de evaluaciones y tutorías.	
	Planes actividades y proyectos por asignaturas	Ejecución de actividades y clases planificadas.		
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador, internet e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo y docentes
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamento interno UEI	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Formato de planificaciones y sílabos.	No llegar a concluir la planificación y retraso de los contenidos del sílabo.	
		Procedimientos de elaboración de actividades académicas.		

PROCESO: EVALUACIONES

		Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101		
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
PROCESOS CLAVES		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.5	
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA DOCENCIA	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Evaluaciones	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Conocer al análisis de desempeño, durante el año lectivo tanto del docente como el estudiante.	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Docentes	Reportes de calificaciones de cada estudiante.	Evaluación de competencias y desempeño académico.	Notas finales de estudiantes aprobados o reprobados.	Estudiantes, padres de familia o representantes legales
Personal administrativo UEI	Evaluaciones parciales y finales.	Creación de informes que indiquen el nivel de conocimientos adquiridos.	Reportes de rendimiento.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador, internet e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo y docentes
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamento interno UEI	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Actas de reporte de desempeño	Incumplimiento de plazo de entrega de notas.	
		Matriz de calificaciones		

PROCESO: TITULACIÓN

				
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
PROCESOS CLAVES		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.6	
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA DOCENCIA	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Titulación	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Planificar las actividades y procesos que tiene que cumplir los estudiantes para el proceso de titulación.	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Docentes	Cronograma de desarrollo de proyectos de grado.	Planificación de los proyectos para los estudiantes.	Estudiantes listos para la incorporación.	Estudiantes, padres de familia o representantes legales
Personal administrativo UEI	Métricas de evaluación para la defensa y los proyectos.	Preparación de estudiantes para la defensa.		
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador, internet e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo y docentes
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamento interno UEI	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Actas de reporte de cumplimiento del proyecto Matriz de calificaciones	Incumplimiento de proyectos por parte de los estudiantes.	

PROCESO: PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

		Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101		
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
PROCESOS CLAVES		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.7	
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA DOCENCIA	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Participación comunitaria	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Realizar un seguimiento del proceso de entrega de calificaciones y el seguimiento que se hace a cada estudiante.	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Docentes	Acta de calificaciones del periodo.	Revisión de calificaciones y comportamiento del estudiante.	Reporte de calificaciones de los estudiantes.	Estudiantes, padres de familia o representantes legales
Personal administrativo UEI	Documentos de cada estudiante.			
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador, internet e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo y docentes
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamento interno UEI	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Formato de reporte de calificaciones	Falta de compromiso de docentes y padres de familia.	
		Matriz de calificaciones		

PROCESO: INVESTIGACIÓN

 UE IBARRA <small>La ciencia y voluntad conducen a las estrellas</small>		Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101		
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
PROCESOS CLAVES		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.8	
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Investigación	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Identificar la planificación y planeación de proyectos que fomenten la investigación.	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Personal administrativo UEI	Planificación de proyectos escolares de investigación.	Desarrollo de proyectos escolares	aprobación de proyectos	Estudiantes de la institución.
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador, internet e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo y docentes
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamento interno UEI	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Formato de registro y presentación de proyectos escolares de investigación.	Incumplimiento de proyectos por parte de los estudiantes y falta de participación.	

PROCESO: CALIFICACIONES

 Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101				
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
PROCESOS DE APOYO		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.9	
MACROPROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Calificaciones	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Conocer el procedimiento del asentamiento de calificaciones en el sistema	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Docentes	Registro de calificaciones por periodo	Ingreso de calificaciones a la plataforma estudiantil.	Notas ingresadas al sistema de todos los estudiantes	Padres de familia y representantes legales.
Personal administrativo UEI	Registro de calificaciones de proyectos escolares.	Selección del registro de calificaciones y descarga del aplicativo estudiantil.		Estudiantes de la institución.
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador, internet e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo y docentes
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamento interno UEI	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Formato de registro de calificaciones de los estudiantes	Falta de compromiso con las responsabilidades por parte de los estudiantes.	

PROCESO: DOCUMENTACIÓN DE EXPEDIENTES ACADÉMICOS

 Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101				
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
PROCESOS DE APOYO		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.10	
MACROPROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Documentación de expedientes académicos	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Establecer el proceso de documentación y revisión de expedientes académicos de los estudiantes.	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Personal administrativo UEI	Expedientes académicos de estudiantes	Verificación de cumplimiento de requisitos dentro del expediente de estudiantes por nivel.	Expedientes revisados y control de documentos de los estudiantes.	Estudiantes de la institución.
	Registro de cumplimiento de requisitos en el expediente.	Comprobación de fichas de asignación de cupos.		
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador, internet e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo y docentes
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamento interno UEI	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Check List de documentos solicitados dentro del expediente.	Falta de entrega de documentos al expediente del estudiante.	

PROCESO: LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO

 UE IBARRA <small>La ciencia y voluntad conducen a las estrellas</small>		Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101		
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
PROCESOS DE APOYO		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.11	
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Logística y mantenimiento	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Establecer el control de inventarios y mantenimiento de los activos del plantel, además identificar a los responsables.	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Personal administrativo de la UEI	Lista de inventario de activos fijos que posee el plantel.	Revisión periódica del funcionamiento de activos fijos.	Correcto mantenimiento de infraestructura y activos fijos que aportan al plantel.	Estudiantes y el personal de la UEI.
	Listado de responsables de mantenimiento de la institución.	Desarrollo de planes de mantenimiento de infraestructura y activos fijos.		
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador, internet e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo y docentes
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamento interno UEI	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Plan de mantenimiento	Falta de compromiso de los encargados del proceso.	
		Check List de control de inventarios.		

PROCESO: GESTIÓN Y CONTROL DE LABORATORIOS

		Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101		
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	1	
PROCESOS DE APOYO		CÓDIGO:	G.E.1.01.F.C.12	
MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	ELABORADO POR:	Marjorie Guamán	
PROCESO:	Gestión y control de laboratorios	REVISADO POR:	Lic. Fausto Villena	
OBJETIVO:	Establecer la metodología que sirva de guía al estudiante para el correcto uso de laboratorios de la institución.	APROBADO POR:	Lic. Fausto Villena	
		RESPONSABLE:	Rector	
		PARTICIPANTES:	Rector, Vicerrector, Docentes, Estudiantes	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Unidad Educativa Ibarra	Infraestructura, maquinaria y equipos de laboratorio.	Revisión y calibración de instrumentos del laboratorio.	Ficha de mantenimiento de instrumentos de laboratorio.	Toda la Unidad Educativa Ibarra.
	Manuales de uso de equipos de laboratorio y vestimenta de seguridad.	Creación de manuales y del uso correcto de la vestimenta de los estudiantes.		
Personal docente y administrativo	Inventario de activos físicos disponibles	Revisión periódica del inventario y mantenimiento de instrumentos	Inventario de activos físicos.	
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computador, internet e impresoras	Insumos de oficina	Instalaciones del plantel educativo.	Presupuesto designado para el periodo académico.	Personal administrativo y docentes
REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamento interno UEI	Ley orgánica de educación intercultural. (LOEI)	Plan de mantenimiento	Descuido con los insumos del laboratorio por parte de los estudiantes.	
		Formato de manual de uso del laboratorio.	Falta de mantenimiento y calibración de instrumentos por parte de los responsables.	

ANEXO 3. MATRIZ DE CONTROL DE RIESGOS

 Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101											
MATRIZ DE CONTROL DE RIESGOS											
Código	UEI-SGOE-MR	Objetivo: Identificar y evaluar los riesgos a los que se encuentra expuesta la Unidad Educativa Ibarra en la ejecución de todas las actividades con el fin de generar un plan de acción que ayude a reducir o mitigar los riesgos encontrados.									
Responsable	Marjorie Guamán										
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				EVALUACIÓN DEL RIESGO			MANEJO DEL RIESGO				PLAN DE ACCIÓN
MACROPROCESO	PROCESO	RIESGO	POSIBLE CAUSA	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL	ASUMIR	REDUCIR	EVITAR	COMPARTIR	ACCIÓN
Gestión estratégica (G.E)	Planificación estratégica (G.E.1)	Falta de participación de las partes interesadas internas y externas de la institución.	Falta de comunicación o incentivos dentro de los procesos.	Poco probable	Menor			X			Implementación de programas de comunicación efectiva.
	Gestión de recursos (G.E.2)	Falta de recursos para la institución que llegue a afectar la calidad del servicio.	Límites presupuestarios o ineficiente gestión de recurso.	Moderado	Significativo				X		Desarrollo de estrategias para recaudación de fondos.
	Matriculas (G.E.3)	Entrega incompleta del expediente académico.	Desorganización de archivo académico.	Moderado	Significativo				X		Establecer un protocolo conciso para la gestión.
		Demanda excesiva de estudiantes	Insuficiencia de recurso o infraestructura.	Probable	Mayor				X		Mejorar la infraestructura y recursos disponibles.
Gestión de la docencia (G.D)	Planificación y desarrollo curricular (G.D.1)	No llegar a concluir la planificación y retraso de los contenidos del sílabo.	Flexibilidad en la planificación o actividades imprevistas.	Moderado	Significativo		X				Ajustar el cronograma en base a imprevistos.
	Evaluaciones (G.D.2)	Incumplimiento de plazo de entrega de notas.	Sobrecargo de trabajo o falta de eficiencia en la administración de tiempo.	Moderado	Significativo		X				Establecer fechas límites y comunicar de manera oportuna.
	Titulación (G.D.3)	Incumplimiento de proyectos por parte de los estudiantes.	Desmotivación, falta de dirección o apoyo.	Probable	Mayor			X			Establecer sistemas de acompañamiento y evaluación.
	Participación comunitaria (G.D.4)	Falta de compromiso de docentes y padres de familia.	Falta de conciencia o de responsabilidad frente a acciones necesarias.	Probable	Mayor			X			Incentivar la respetuosa comunicación entre las partes involucradas.
Gestión de la investigación (G.I)	Investigación (G.I.1)	Incumplimiento de proyectos por parte de los estudiantes y falta de participación.	Desmotivación, falta de dirección o apoyo.	Probable	Mayor			X			Brindar seguimiento y apoyo durante la ejecución.

Gestión administrativa (G.A)	Calificaciones (G.A.1)	Falta de compromiso con las responsabilidades por parte de los estudiantes.	Desmotivación, falta de dirección o apoyo.	Probable	Mayor			X		Establecer programas de desarrollo personal y laboral.
	Documentación y expedientes académicos. (G.A.2)	Falta de entrega de documentos al expediente del estudiante.	Desorganización de archivo académico o pérdida de archivos.	Probable	Mayor				X	Planificar sistemas de recepción de documentación.
Gestión de la infraestructura (G.IF)	Logística y mantenimiento (G.IF.1)	Falta de compromiso de los encargados del proceso.	Desmotivación o flexibilidad en procesos por parte de la autoridad.	Poco probable	Menor			X		Establecer roles y responsabilidades con expectativas claras.
	Gestión y control de laboratorios (G.IF.2)	Descuido con los insumos del laboratorio por parte de los estudiantes.	Poca conciencia sobre el cuidado de instrumentos de laboratorio.	Probable	Mayor				X	Definir reglar para el uso y cuidado de instrumentos.
		Falta de mantenimiento y calibración de instrumentos por parte de los responsables.	Falta de recursos para el mantenimiento o conocimiento para realizarlo.	Probable	Mayor			X		Implementar programas o calendario de mantenimiento preventivo o calibración de instrumentos.

ANEXO 4. PERFILES DE COMPETENCIA

CARGO: RECTOR

 La ciencia y voluntad conducen a las estrellas		Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE COMPETENCIA		
Código:	F.C.1	
Versión:	1	
Elaborado por:	Marjorie Guamán	
PERFIL DEL PUESTO		
CARGO	Rector	
ÁREA	Administrativa	
FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer/cuarto nivel en especialidad de pedagogía o docencia.• Estar al menos en la categoría D del escalafón.	
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo• Comunicación• Gestión estratégica y de recursos• Relaciones interpersonales• Conocimiento educativo• Ética y valores• Resolución de problemas o conflictos• Toma de conciencia social	
CONOCIMIENTOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos en educación y pedagogía• Normativas y legislación educativa• Gestión educativa y administrativa• Gestión de talento humano• Relaciones públicas y comunicación	
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo estratégico• Gestión académica• Gestión de recursos• Relaciones públicas y comunicación• Gestión de conflictos• Gestión financiera• Planificación estratégica	

CARGO: VICERRECTOR

 IBARRA <small>La ciencia y voluntad conducen a las estrellas</small>		<i>Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101</i>	
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE COMPETENCIA			
Código:	F.C.2		
Versión:	1		
Elaborado por:	Marjorie Guamán		
PERFIL DEL PUESTO			
CARGO	Vicerrector		
ÁREA	Administrativa		
FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer/cuarto nivel en especialidad de pedagogía o docencia.• Estar al menos en la categoría E del escalafón.• Aprobación del programa de formación o su equivalente.		
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo• Comunicación• Gestión estratégica y de recursos• Relaciones interpersonales• Conocimiento educativo• Ética y valores• Resolución de problemas o conflictos• Trabajo en equipo• Adaptabilidad		
CONOCIMIENTOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos en educación y pedagogía• Normativas y legislación educativa• Gestión educativa y administrativa• Relaciones públicas y comunicación		
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">• Liderazgo estratégico• Supervisión académica• Desarrollo curricular• Seguimiento normativo		

CARGO: INSPECTOR GENERAL

	
Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101	
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE COMPETENCIA	
Código:	F.C.3
Versión:	1
Elaborado por:	Marjorie Guamán
PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	Inspector general
ÁREA	Administrativa
FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer/cuarto nivel en especialidad de pedagogía o docencia.• Estar al menos en la categoría E del escalafón.• Al menos un diploma superior en áreas de gestión de centros educativos• Aprobación del programa de formación de directivos o su equivalente.
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Habilidades de observación• Comunicación clara y eficaz• Gestión de datos• Relaciones interpersonales• Conocimiento normativo
CONOCIMIENTOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos en educación y pedagogía• Normativas y legislación educativa• Herramientas tecnológicas educativas
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">• Supervisión de aulas• Evaluación del desempeño docente• Seguimiento de planes de estudio• Gestión de incidentes disciplinarios• Formación y desarrollo docente• Comunicación con padres o representantes legales• Registro y documentación

CARGO: SECRETARIA

	
Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101	
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE COMPETENCIA	
Código:	F.C.4
Versión:	1
Elaborado por:	Marjorie Guamán
PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	Secretaria
ÁREA	Administrativa
FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer/cuarto nivel en especialidad de administración o secretariado• Estar al menos en la categoría E del escalafón.• Aprobación del programa de formación o su equivalente.
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Organización• Comunicación• Gestión de tiempo• Manejo de tecnología• Confidencialidad
CONOCIMIENTOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none">• Procedimientos administrativos escolares• Normativas y legislación escolar• Sistemas de gestión escolar
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">• Atención a padres de familia, estudiantes y clientes de la organización• Gestión de correspondencia• Registro de estudiantes• Apoyo en procesos administrativos• Coordinación de citas y reuniones• Colaboración con docentes y el personal• Manejo de documentación confidencial• Seguimientos de ausencias y asistencias• Colaboración en procesos de evaluación

CARGO: DOCENTE

 UE IBARRA La ciencia y voluntad conducen a las estrellas		Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101	
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE COMPETENCIA			
Código:	F.C.5		
Versión:	1		
Elaborado por:	Marjorie Guamán		
PERFIL DEL PUESTO			
CARGO	Docente		
ÁREA	Operativa		
FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer/cuarto nivel en especialidad de pedagogía o docencia.• Estar al menos en la categoría E del escalafón.• Aprobación del programa de formación de mentorías/habilidades o su equivalente.		
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Pasión por la enseñanza• Comunicación efectiva• Adaptabilidad• Habilidad pedagógica• Relaciones interpersonales• Trabajo en equipo• Gestión del tiempo• Innovación educativa		
CONOCIMIENTOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none">• Conocimientos en educación y pedagogía• Conocimiento del currículo y normativa en Ecuador• Evaluación y retroalimentación• Gestión del aula• Uso y manejo de herramientas tecnológicas		
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">• Planificación de clases• Enseñanza efectiva• Evaluación de aprendizaje• Colaboración y trabajo en equipo• Participación y desarrollo profesional• Comunicación con padres• Integración de tecnología		

CARGO: TÉCNICO DOCENTE

 <p>La ciencia y voluntad conducen a las estrellas</p>		<i>Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101</i>	
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE COMPETENCIA			
Código:	F.C.6		
Versión:	1		
Elaborado por:	Marjorie Guamán		
PERFIL DEL PUESTO			
CARGO	Técnico docente		
ÁREA	Operativa		
FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer/cuarto nivel en especialidad de pedagogía o docencia.• Estar al menos en la categoría E del escalafón.• Aprobación del programa de formación de mentorías/habilidades o su equivalente.		
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Habilidades técnicas• Colaboración• Adaptabilidad• Formación continua		
CONOCIMIENTOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none">• Integración de tecnología en la enseñanza• Soporte técnico educativo• Desarrollo de recursos digitales		
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">• Soporte técnico a docentes y estudiantes• Desarrollo de recursos didácticos digitales• Capacitación tecnológica educativa• Integración de plataformas educativas• Participación y desarrollo de proyectos• Control y mantenimiento del laboratorio		

CARGO: PERSONAL DE ASEO Y MANTENIMIENTO

 <p>La ciencia y voluntad conducen a las estrellas</p> <p>Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101</p>	
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE COMPETENCIA	
Código:	F.C.7
Versión:	1
Elaborado por:	Marjorie Guamán
PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	Personal de aseo y mantenimiento
ÁREA	Apoyo
FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none">• Título o especialidad afines• Aprobación del programa de formación o su equivalente.
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Empatía• Comunicación efectiva• Confidencialidad• Trabajo en equipo• Resolución de problemas
CONOCIMIENTOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación psicológica• Prevención y orientación• Colaboración y comunicación con padres o representantes legales
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación psicológica• Asesoramiento individual y grupal• Intervención en problemas• Desarrollo de programas de prevención• Orientación vocacional• Colaboración con docentes• Seguimiento del progreso• Sesiones informativas

CARGO: PSICÓLOGO

 UEBARRA La ciencia y voluntad conducen a las estrellas	
Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101	
FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE COMPETENCIA	
Código:	F.C.8
Versión:	1
Elaborado por:	Marjorie Guamán
PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	Psicólogo
ÁREA	Apoyo
FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none">• Título de tercer nivel• Aprobación del programa de formación o su equivalente.
APTITUDES	<ul style="list-style-type: none">• Habilidades manuales• Responsabilidad• Iniciativa• Confiabilidad
CONOCIMIENTOS LABORALES	<ul style="list-style-type: none">• Manejo de productos de limpieza• Técnicas de mantenimiento básico
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">• Limpieza general• Manejo de residuos• Mantenimiento de espacios verdes• Reparaciones básicas• Colaboración en eventos escolares• Control de inventario de suministros• Cumplimiento de normativas de seguridad• Colaboración con el personal de la institución

ANEXO 5. Matriz de comunicación

 <small>La ciencia y voluntad conducen a las estrellas</small>					
<small>Av. Mariano Acosta 1427 * Teléfonos: 2644867 - 2600606 Ext. 101</small>					
MATRIZ DE COMUNICACIÓN					
¿Qué comunicar?	¿Por qué comunicar?	¿Cuándo comunicar?	¿A quién comunicar?	¿Cómo comunicar?	¿Quién comunica?
Misión, visión y objetivos institucionales.	Para alinear a toda la institución a una meta común	Al inicio del periodo académico	Partes internas y externas de la institución	Publicaciones sitios web, redes sociales o medios oficiales.	Rector, vicerrector o subinspector
Política y objetivos de calidad.	Para establecer el compromiso de la institución con la mejora continua	Al inicio de la implementación de la política de calidad	Partes internas y externas de la institución	Publicaciones sitios web, redes sociales o medios oficiales.	Responsable del SGOE
Caracterización de los procesos	Facilitar la comprensión de las operaciones de la institución	Durante el proceso de implementación o en cambios significativos	Partes internas y externas de la institución	Mediante diagramas de procesos o presentaciones con padres de familia y docentes.	Responsable de la gestión de procesos
Lista maestra de documentos y Manual de procesos.	Garantizar la consistencia en la documentación y facilitar la comprensión de procedimientos	Al implementar nuevos documentos o durante los procesos de auditoria	Partes internas y externas de la institución	Plataforma de documentación o capacitaciones	Responsables de la gestión
Fichas de perfil profesional e indicadores	Facilita la evaluación y desarrollo del personal.	Al establecer nuevos indicadores e incorporar nuevos profesionales	Partes internas y externas de la institución	Informes de desempeño y sesiones de retroalimentación	Responsables de evaluación y RRHH
Plan de mejora	Garantizar la transparencia en la estrategia de mejora continua	Al inicio de periodo escolar	Partes internas y externas de la institución	Reuniones estratégicas o medios de comunicación oficiales	Responsables de planificación

ANEXO 6. Manual de Procedimientos



UEIBARRA
La ciencia y voluntad conducen a la cima

UNIDAD EDUCATIVA IBARRA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**Unidad Educativa Ibarra****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****Versión: 01****Código:****Fecha de elaboración:****Fecha de aprobación:****Página: 1 de 3****CONTENIDO:**

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
PROCEDIMIENTOS	3



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código:

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 3

INTRODUCCIÓN

El Manual de procedimiento de la Unidad Educativa Ibarra es un recurso integral que incluye las descripciones de las actividades que se desempeñan dentro de la institución, además abarca documentos, registros, indicadores, anexos que benefician y guían al personal académico y administrativos para mejorar el servicio que proporciona la institución.

Los procedimientos contenidos en el manual están alineados a la norma ISO 21001:2018. El manual se encuentra disponible para todos los miembros que conforman la unidad educativa Ibarra, con el fin de que cumpla con los requisitos legales y reglamentarios establecidos.

OBJETIVO

Desarrollar un manual de procesos para la Unidad Educativa Ibarra, para que permita estandarizar el desarrollo de sus actividades alineado a una normativa legal.

ALCANCE

Se caracterizó un total de 18 procedimientos inmersos en 5 macroprocesos, mismos que están diseñados bajo la norma ISO 21001:2018 y alineados a la normativa de educación vigente en el país. En el manual se describen las responsabilidades, el manejo adecuado de la información y su alcance y objetivo que se pretende cumplir en cada procedimiento para alcanzar la eficiencia de sus procesos y la mejora del servicio.

PROCEDIMIENTOS:

A continuación, se describen los procedimientos de la institución:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código:

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 3 de 3

PROCEDIMIENTOS

1. Elaboración del plan estratégico para el periodo académico
2. Planificación del SGOE
3. Inventario y evaluación de recursos.
4. Desarrollo de presupuesto y control de gastos.
5. Sistema de matriculación
6. Inactivación o asignación de paralelos a los estudiantes.
7. Revisión y análisis de estándares y necesidades educativas.
8. Evaluación estudiantil
9. Proyectos y requisitos para la graduación de los estudiantes.
10. Organización de reuniones regulares con padres de familia y miembros de la comunidad.
11. Planificación de proyectos escolares interno y externos.
12. Seguimiento de proyectos de investigación.
13. Asentamiento de calificaciones.
14. Recepción y control de expedientes académicos.
15. Entrega de expedientes y documentación de los estudiantes.
16. Desarrollar un plan de logística para la distribución eficiente de recursos y materiales.
17. Establecer normas de seguridad y procedimientos operativos para el uso de los laboratorios.
18. Mantener y calibrar regularmente el equipo de laboratorio.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión estratégica

PROCESO: Planificación estratégica

PROCEDIMIENTO: Elaboración del plan estratégico para el periodo académico

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 1

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 6

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



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 1

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 6

1. OBJETIVO

Definir una metodología que contemple los objetivos estratégicos y directrices institucionales para formular o actualizar el proyecto estratégico de la institución, mismo que este alineado a la misión, visión y objetivos estratégicos de calidad.

2. ALCANCE

En el documento se establece, de manera general las actividades que comprenden el procedimiento para asegurar las acciones y decisiones de la institución.

3. RESPONSABILIDAD

Rector

Vicerrector

Inspector general

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

Planeación estratégica: Es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos.

N/A: No aplica

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 6

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

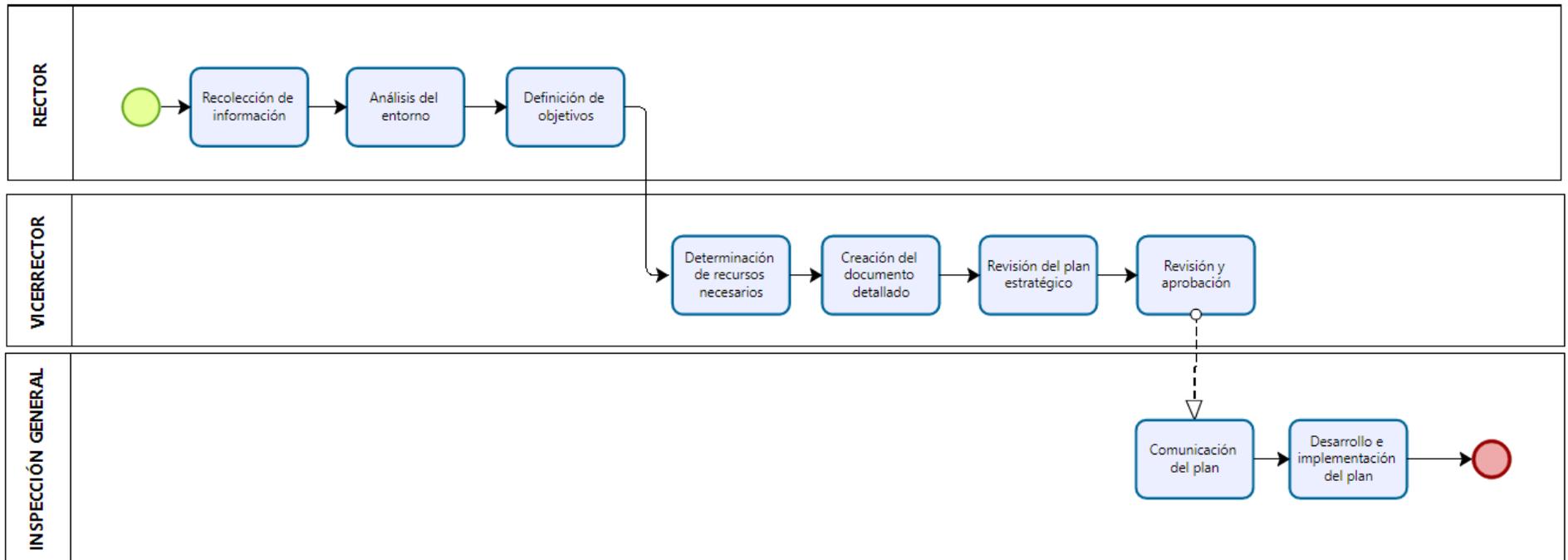
Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Recolección de información	Rector	N/A
2	Análisis del entorno	Rector	N/A
3	Definición de objetivos	Rector, Vicerrector, Inspector general	N/A
4	Determinación de recursos necesarios	Vicerrector	N/A
5	Creación del documento detallado	Vicerrector	N/A
6	Revisión del plan estratégico	Rector, Vicerrector, Inspector general	N/A
7	Revisión y aprobación	Rector, Vicerrector, Inspector general	N/A
8	Comunicación del plan	Inspector general	N/A
9	Desarrollo e implementación del plan	Inspector general	N/A



Unidad Educativa Ibarra
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01
Código: UELSGOE.MP 1
Fecha de elaboración:
Fecha de aprobación:
Página: 4 de 6

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 5 de 6

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución (Aceptación del plan estratégico)		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 1
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 6 de 6

9. ANEXOS

Anexo 1. Formato de plan estratégico

 UEIBARRA La ciencia y voluntad conducen a la cima			
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA			
RESUMEN DE LA EMPRESA		DESARROLLO	
Visión		Descripción del proceso	
Misión		Capacidad de entrega	
Objetivos		Sistema de entregas	
Socios		Proveedores de elementos críticos	
CLIENTES		PLAN DE MARKETING	
Clientes		Estrategia	
Estado de mercado		Cliente	
Competencia		Posicionamiento	
		Publicidad	
ANÁLISIS FODA			
Fortalezas		Oportunidades	
Debilidades		Amenazas	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión estratégica
PROCESO: Planificación estratégica
PROCEDIMIENTO: Planificación del SGOE

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán Identificación: Estudiante UTN	Nombre: MSc. Fausto Villena Identificación: Rector	Nombre: MSc. Fausto Villena Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 2

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 7

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABILIDAD..... 2

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 2

5. REFERENCIAS NORMATIVAS..... 2

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES..... 3

7. DIAGRAMA DE FLUJO..... 4

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS..... 5

9. ANEXOS 6

**Unidad Educativa Ibarra****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****Versión: 01****Código: UELSGOE.MP 2****Fecha de elaboración:****Fecha de aprobación:****Página: 2 de 7****1. OBJETIVO**

Definir una metodología con el propósito de establecer un plan de proyecto estratégico que permita formular o actualizar la información de la gestión estratégica alineado al SGOE de la norma ISO 21001:2018

2. ALCANCE

Se definen las etapas fundamentales para el desarrollo del plan estratégico de la institución.

3. RESPONSABILIDAD

Vicerrector

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

PE: Planificación Estratégica

OE: Objetivos Estratégicos

MI: Metas Institucionales

MF: Matriz FODA

PC: Procesos Clave

MC: Mejora Continua

EI: Evaluación Institucional

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

**Unidad Educativa Ibarra****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****Versión: 01****Código: UELSGOE.MP 2****Fecha de elaboración:****Fecha de aprobación:****Página: 3 de 7****6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES**

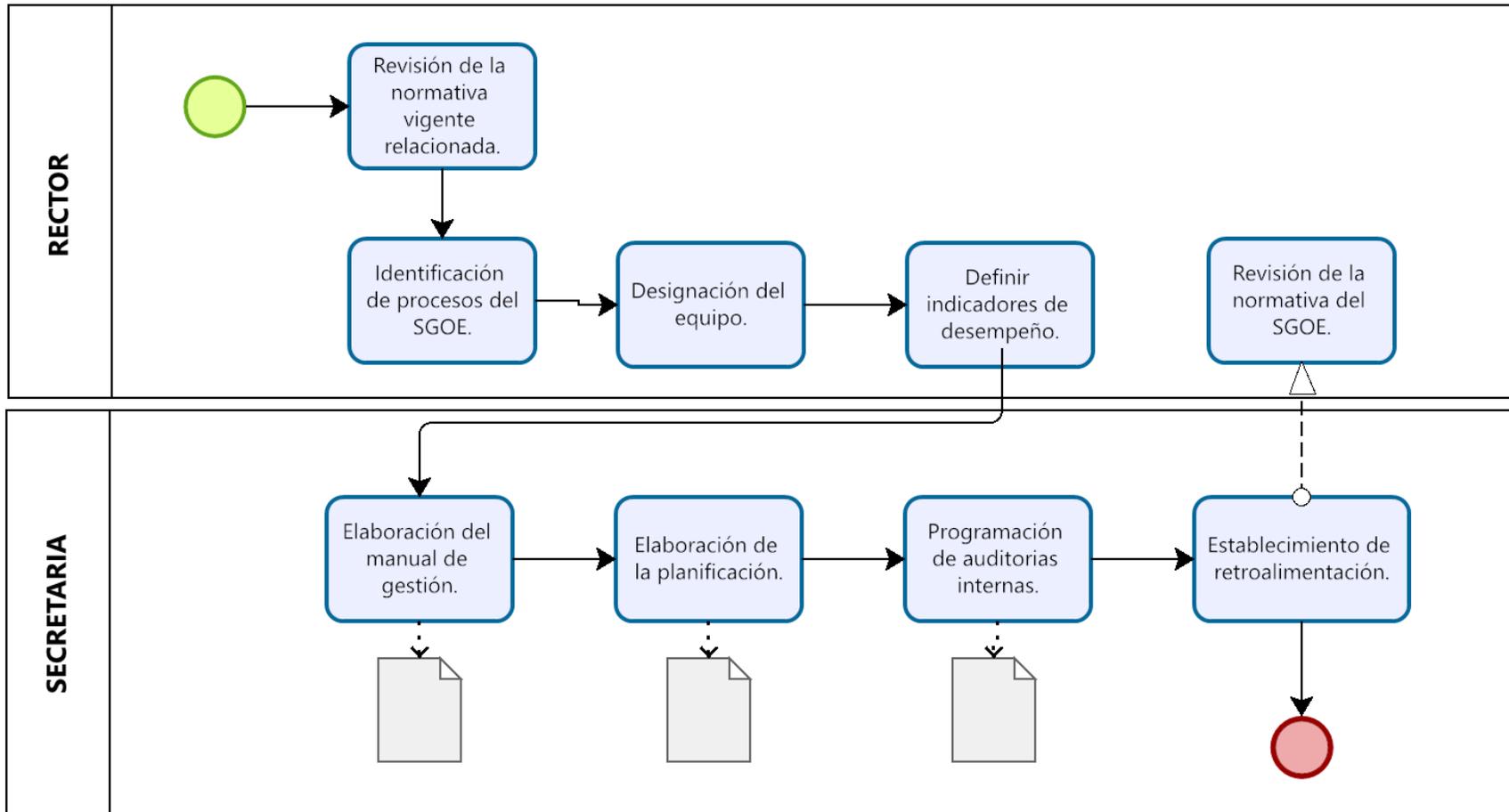
Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Revisión de la normativa vigente relacionada con la gestión de la calidad educativa.	Vicerrector	Referencias normativas, Norma ISO 21001
2	Identificación de los procesos clave del SGOE	Vicerrector	N/A
3	Designación del Equipo de Calidad	Vicerrector	N/A
4	Definición de indicadores de desempeño	Vicerrector	N/A
5	Elaboración del Manual de Gestión de la Calidad	Vicerrector	N/A
6	Planificación de la formación en gestión de calidad	Vicerrector	N/A
7	Programación de auditorías internas	Vicerrector	N/A
8	Establecimiento de mecanismos de retroalimentación	Vicerrector	N/A
9	Revisión de la normativa vigente relacionada con la gestión de la calidad	Vicerrector	Referencias normativas, Norma ISO 21001



Unidad Educativa Ibarra
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01
Código: UELSGOE.MP 2
Fecha de elaboración:
Fecha de aprobación:
Página: 4 de 7

7. DIAGRAMA DE FLUJO



**Unidad Educativa Ibarra****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****Versión: 01****Código: UELSGOE.MP 2****Fecha de elaboración:****Fecha de aprobación:****Página: 5 de 7****8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: UELSGOE.MP 2
		Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 6 de 7

9. ANEXOS

ANEXO 1. Formato de cronograma de actividades

	FORMATO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES				Versión:
					CÓDIGO
					FECHA DE EDICIÓN dd/mm/aa
Actividad de Auditoría	Fecha y hora de realización de la actividad				Responsable de Actividad
	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Hora Inicio	Hora Final	
Reunión de apertura					
Solicitud de Información					
Recopilación de Información y trabajo en campo					
Preparación de Informe Preliminar					
Reunión de cierre: Socialización de resultados de Informe Preliminar					
Observaciones al Informe Preliminar					
Preparación y envío de Informe Final de Auditoría					
NOTAS:					



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 2

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 7 de 7

ANEXO 2. Formato para un manual de SGOE



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión estratégica
PROCESO: Planificación estratégica
PROCEDIMIENTO: Planificación del SGOE

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Marjone Guzmán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:

UEIBARRA		Versión: 01
La ciencia y voluntad conducen a la cima		Código:
	Unidad Educativa Ibarra	Fecha de elaboración:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de aprobación:
		Página:

1. OBJETIVO	151
2. ALCANCE	151
3. RESPONSABILIDAD	151
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	151
5. REFERENCIAS NORMATIVAS	151
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	152
7. DIAGRAMA DE FLUJO	153
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS	154
9. ANEXOS	155



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión estratégica

PROCESO: Gestión de recursos

PROCEDIMIENTO: Inventario y evaluación de recursos.

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 3

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 6

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABILIDAD..... 2

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 2

5. REFERENCIAS NORMATIVAS..... 2

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES..... 3

7. DIAGRAMA DE FLUJO..... 4

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS..... 5

9. ANEXOS 6



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 3

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 6

1. OBJETIVO

Evaluar los recursos disponibles en la Unidad Educativa para identificar sus capacidades y limitaciones, con el fin de optimizar su utilización en la consecución de los objetivos estratégicos y la mejora continua.

2. ALCANCE

Identificación, análisis y evaluación de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos disponibles.

3. RESPONSABILIDAD

Inspector General.

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

RRH: Recursos Humanos

Recursos didácticos: Material de enseñanza y aprendizaje

Recursos físicos: Insumos físicos y tecnológicos disponibles

Inventario

N/A: No aplica

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

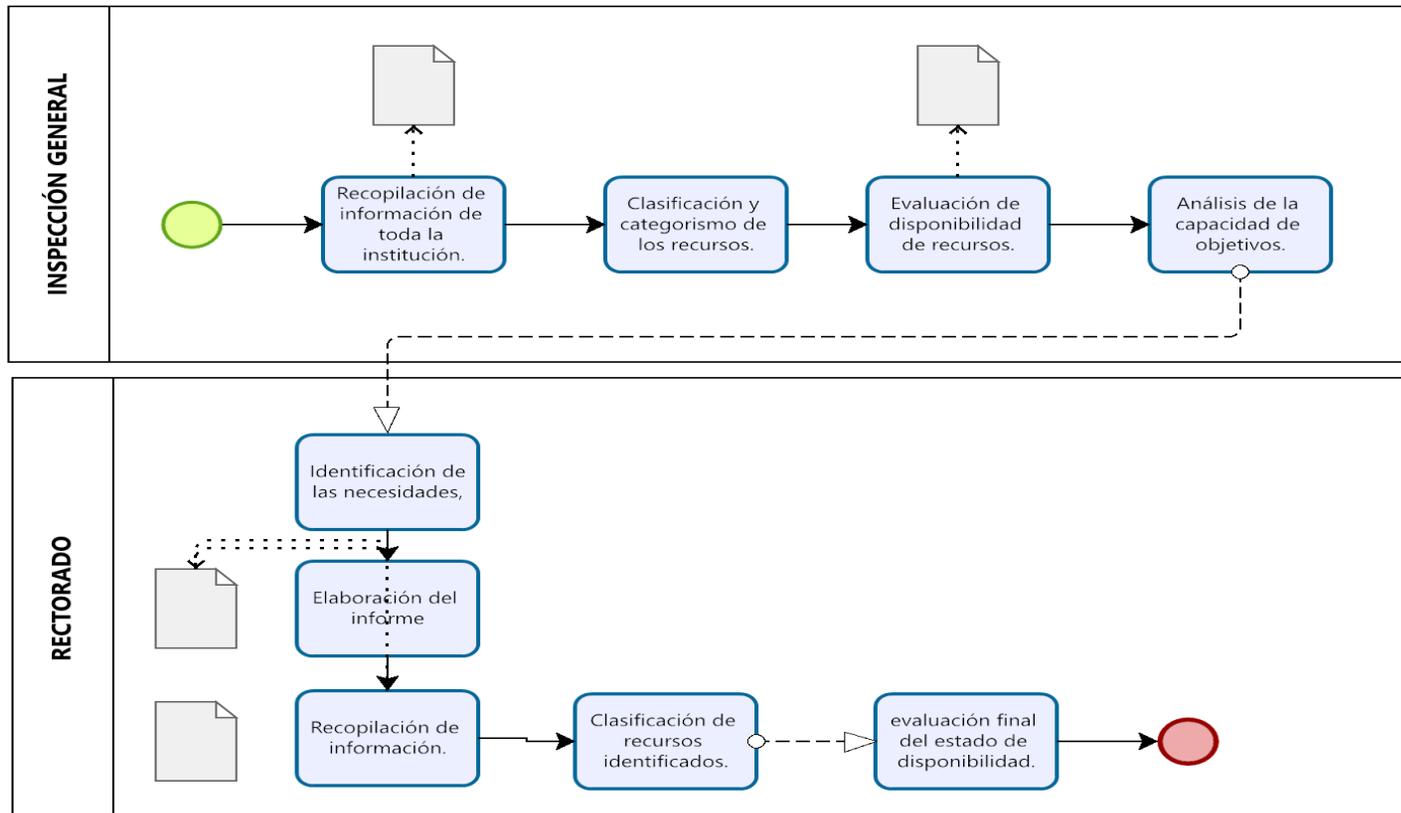
	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 3
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 6

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Recopilación de información sobre recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos existentes en la Unidad Académica	Inspector General	N/A
2	Clasificación y categorización de los recursos identificados	Inspector General	N/A
3	Evaluación del estado y disponibilidad de los recursos	Inspector General	N/A
4	Análisis de la capacidad y limitaciones de los recursos para el logro de los objetivos estratégicos	Inspector General	N/A
5	Identificación de necesidades de recursos adicionales o mejoras	Inspector General	N/A
6	Elaboración de informe de inventario y evaluación de recursos	Inspector General	N/A
7	Recopilación de información sobre recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos existentes en la Unidad Académica	Inspector General	N/A
8	Clasificación y categorización de los recursos identificados	Inspector General	N/A
9	Evaluación del estado y disponibilidad de los recursos	Inspector General	N/A



7. DIAGRAMA DE FLUJO



**Unidad Educativa Ibarra****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****Versión: 01****Código: UELSGOE.MP 3****Fecha de elaboración:****Fecha de aprobación:****Página: 5 de 6****8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 3
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 6 de 6

9. ANEXOS

ANEXO 1. Formato de inventarios de activos

	FORMATO INVENTARIO DE ACTIVOS				Versión:
					CÓDIGO
					FECHA DE EDICIÓN dd/mm/aa
Actividades	Fecha y hora de realización de la actividad				Responsable de Actividad
	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Hora Inicio	Hora Final	
Definir el equipo y sus funciones.					
Etiquetado y clasificación de cada equipo.					
Conteo físico.					
Registro de cada activo.					
Informe de actualización periódica.					
NOTAS:					

ANEXO 2. Formato de registro de activos

	FORMATO DE REGISTRO DE ACTIVOS				Versión:
					CÓDIGO
					FECHA DE EDICIÓN dd/mm/aa
ACTIVO / TIPO	CARACTERÍSTICAS				Código
	Área	Estado	Cantidad	Mantenimiento	
NOTAS:					

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión estratégica

PROCESO: Gestión de recursos

PROCEDIMIENTO: Desarrollo de presupuesto y control de gastos.

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 4

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABILIDAD..... 2

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 2

5. REFERENCIAS NORMATIVAS..... 2

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES..... 3

7. DIAGRAMA DE FLUJO..... 4

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS..... 5

9. ANEXOS 5



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 4

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Desarrollar un presupuesto detallado que permita asignar recursos financieros de manera eficiente y controlar los gastos, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad financiera.

2. ALCANCE

El presente documento abarca desde la identificación de necesidades financieras hasta la supervisión y control de los gastos realizados, asegurando una gestión responsable y transparente de los recursos económicos.

3. RESPONSABILIDAD

Rector

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

Gestión responsable: Administración consistente y ética para manejar el dinero.

Recursos: Activos disponibles para satisfacer necesidades.

Gasto: Dinero que se invierte para adquirir bienes o servicios.

Sostenibilidad financiera: Capacidad de mantener sus procesos y cumplir sus obligaciones.

Eficiente: Realizar una actividad usando el mínimo recurso o tiempo.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 4

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

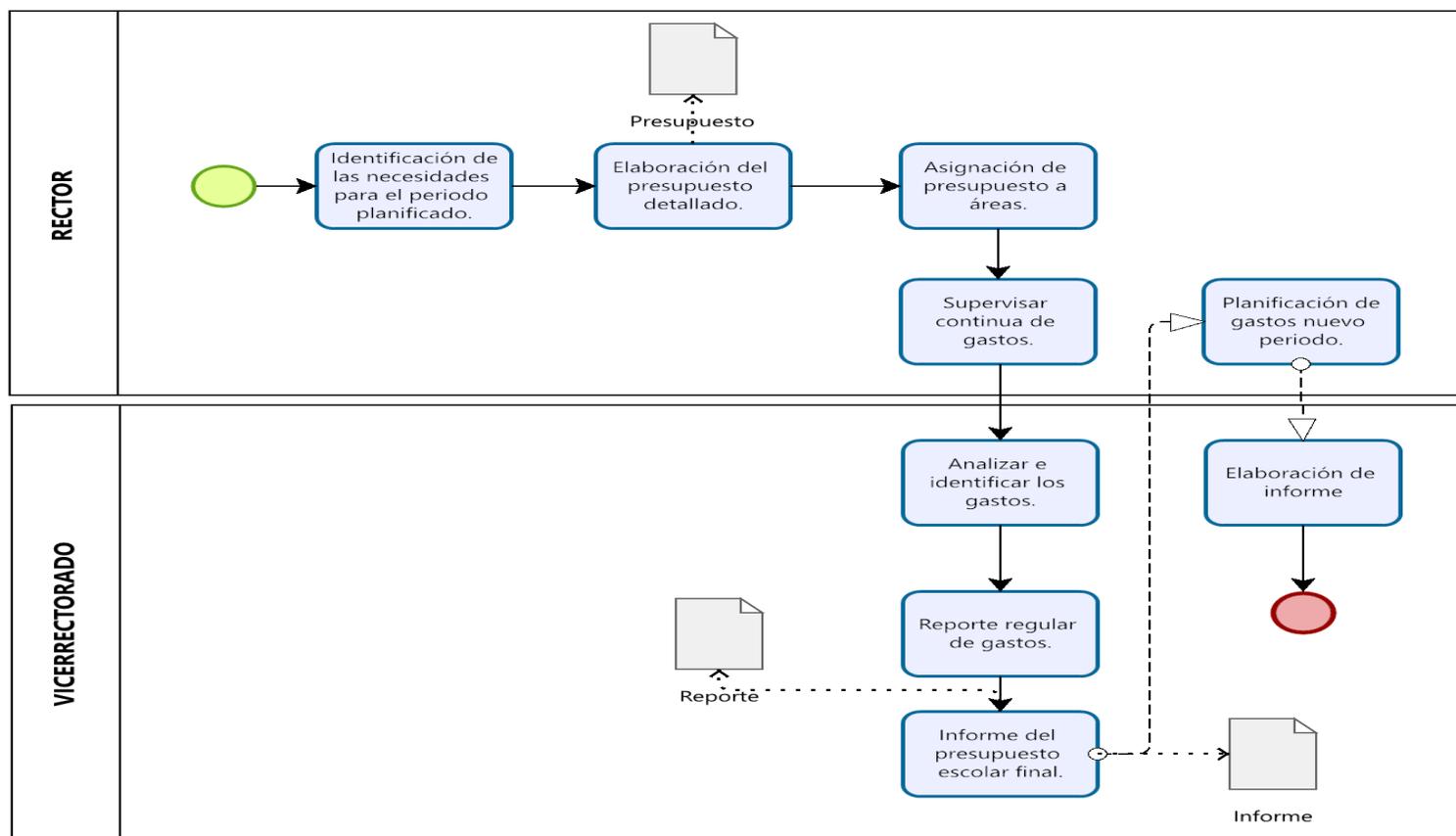
Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Identificación de necesidades financieras para el periodo planificado	Rector	Plan Estratégico, Informes de Gestión
2	Elaboración de un presupuesto detallado, incluyendo ingresos y gastos previstos	Rector	N/A
3	Asignación de partidas presupuestarias a áreas y proyectos específicos	Rector	N/A
4	Supervisión continua de los gastos realizados en comparación con el presupuesto establecido	Rector	N/A
5	Identificación y análisis de desviaciones presupuestarias	Rector	N/A
6	Reporte regular de la situación financiera y el estado del presupuesto a la dirección y partes interesadas	Rector	Informes de Gastos, Contabilidad
7	Elaboración de un presupuesto detallado, incluyendo ingresos y gastos previstos	Rector	Plan Estratégico, Informes de Gestión



Unidad Educativa Ibarra
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01
Código: UELSGOE.MP 4
Fecha de elaboración:
Fecha de aprobación:
Página: 4 de 5

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 4
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 5 de 5

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS

ANEXO 1. Informe de gastos

ANEXO 2. Reporte de control de gastos

ANEXO 3. Presupuesto asignado

ANEXO 4. Planificación del periodo académico y gastos asignados



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión estratégica

PROCESO: Matriculación

PROCEDIMIENTO : Sistema de matriculación

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 5

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

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



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 5

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Gestionar de manera eficiente el proceso de matriculación de los estudiantes, asegurando la información necesaria para la matrícula.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia en la recepción de solicitudes de matrícula hasta la emisión de los documentos correspondientes y la actualización de los registros académicos de los estudiantes.

3. RESPONSABILIDAD

Rector y secretaria

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

Eficiente: Realizar las cosas de manera óptima reduciendo tiempo y recursos.

Matricula: Proceso de inscripción o registro de un estudiante en la Unidad Educativa.

Gestión: Conjuntos de actividades y decisiones para dirigir la institución.

Proceso: Secuencia de pasos o actividades para lograr un objetivo o meta propuesta.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

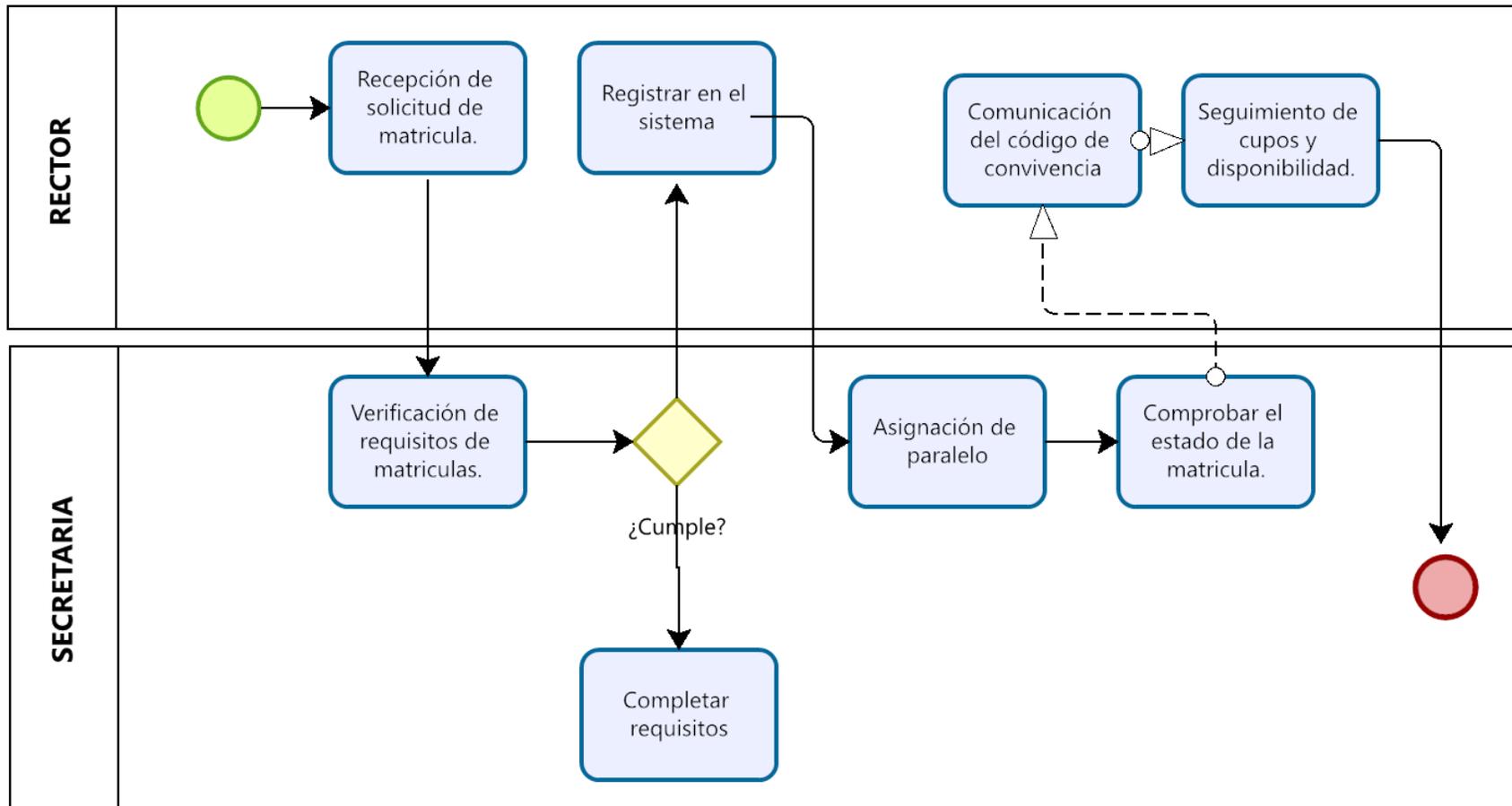
	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 5
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Recepción de solicitudes de matrícula	Rector	N/A
2	Verificación de requisitos de matriculación	Secretaria	Reglamentos internos
3	Registro de datos de estudiantes en el sistema	Rector	N/A
4	Asignación de número de matrícula y grupo	Secretaria	N/A
5	Comprobar el estado de la matrícula	Secretaria	N/A
6	Comunicación a estudiantes y padres sobre el código interno.	Rector	Código de convivencia interno
7	Actualización de registros académicos	Secretaria	N/A
8	Seguimiento de cupos disponibles y cierre de matrícula	Rector y secretaria	N/A



7. DIAGRAMA DE FLUJO



**Unidad Educativa Ibarra****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****Versión: 01****Código: UELSGOE.MP 5****Fecha de elaboración:****Fecha de aprobación:****Página: 5 de 5****8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS**ANEXO 1: Solicitud de matricula****ANEXO 2. Solicitud de cambio de paralelo**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión estratégica

PROCESO: Matriculación

PROCEDIMIENTO : Inactivación o asignación de paralelos a los estudiantes

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 6

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABILIDAD..... 2

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 2

5. REFERENCIAS NORMATIVAS..... 2

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES..... 3

7. DIAGRAMA DE FLUJO..... 4

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS..... 5

9. ANEXOS 5



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 6

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Dar solución a la inactivación de estudiantes o a la asignación de nuevos paralelos, garantizando una distribución equitativa y adecuada de los alumnos en las distintas secciones o cursos disponibles.

2. ALCANCE

Inicia en la identificación de necesidades de inactivación o asignación de paralelos hasta la actualización de registros académicos, la comunicación con los estudiantes y representantes legales.

3. RESPONSABILIDAD

Coordinador académico

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

Inactivación: Desactivación o fuera de servicio un producto o servicio.

Distribución: Agrupar de manera eficiente a los estudiantes a la disposición de las aulas.

Paralelización: Procesamiento de datos en ejecución simultanea de tareas.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 6

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

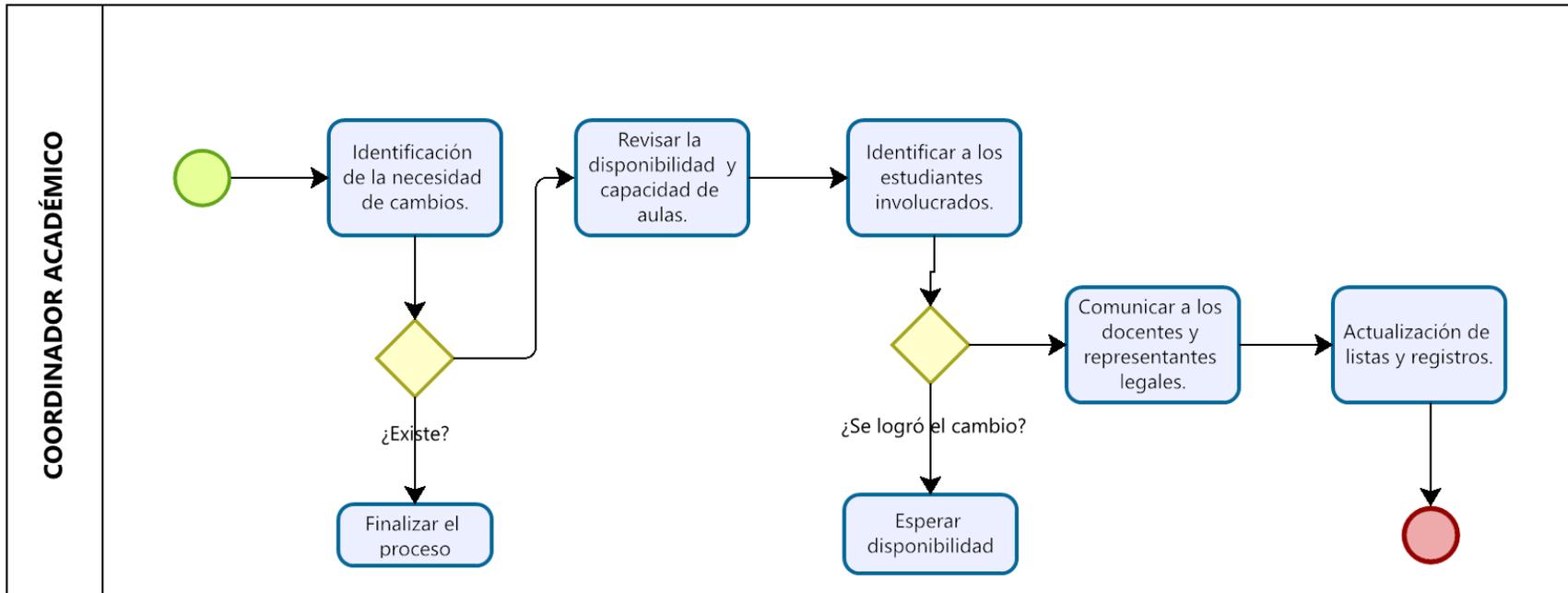
Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Evaluación de la necesidad de inactivación o asignación de paralelos	Coordinador Académico	N/A
2	Revisión de la disponibilidad de recursos y capacidad de las aulas	Coordinador Académico	Planificación Académica
3	Identificación de estudiantes a inactivar o asignar a nuevos paralelos	Coordinador Académico	N/A
4	Comunicación con docentes y personal administrativo sobre cambios en paralelos	Coordinador Académico	N/A
5	Actualización de registros académicos con cambios en la asignación de paralelos	Coordinador Académico	N/A



Unidad Educativa Ibarra
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01
Código: UELSGOE.MP 6
Fecha de elaboración:
Fecha de aprobación:
Página: 4 de 5

7. DIAGRAMA DE FLUJO



**Unidad Educativa Ibarra****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****Versión: 01****Código: UELSGOE.MP 6****Fecha de elaboración:****Fecha de aprobación:****Página: 5 de 5****8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS**ANEXO 1. Solicitud de cambio de paralelo**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión de la docencia

PROCESO: Planificación y desarrollo curricular

PROCEDIMIENTO : Revisión y análisis de estándares y necesidades educativas

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 7

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

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



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 7

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Analizar los estándares educativos establecidos por el Ministerio de Educación y las necesidades educativas específicas de la institución, con el fin de alinear los programas y procesos educativos para generar satisfacción de las partes internas y externas de la institución.

2. ALCANCE

Recopilación de estándares y requisitos educativos para la evaluación de las necesidades y expectativas de los diferentes actores del proceso educativo.

3. RESPONSABILIDAD

Equipo de Desarrollo Curricular

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

Estándares: Criterios establecidos para medir, evaluar algo en diferentes contextos.

Expectativas: Suposiciones de algo probable que pueda suceder en el futuro.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional
- Ministerio de Educación

	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 7
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

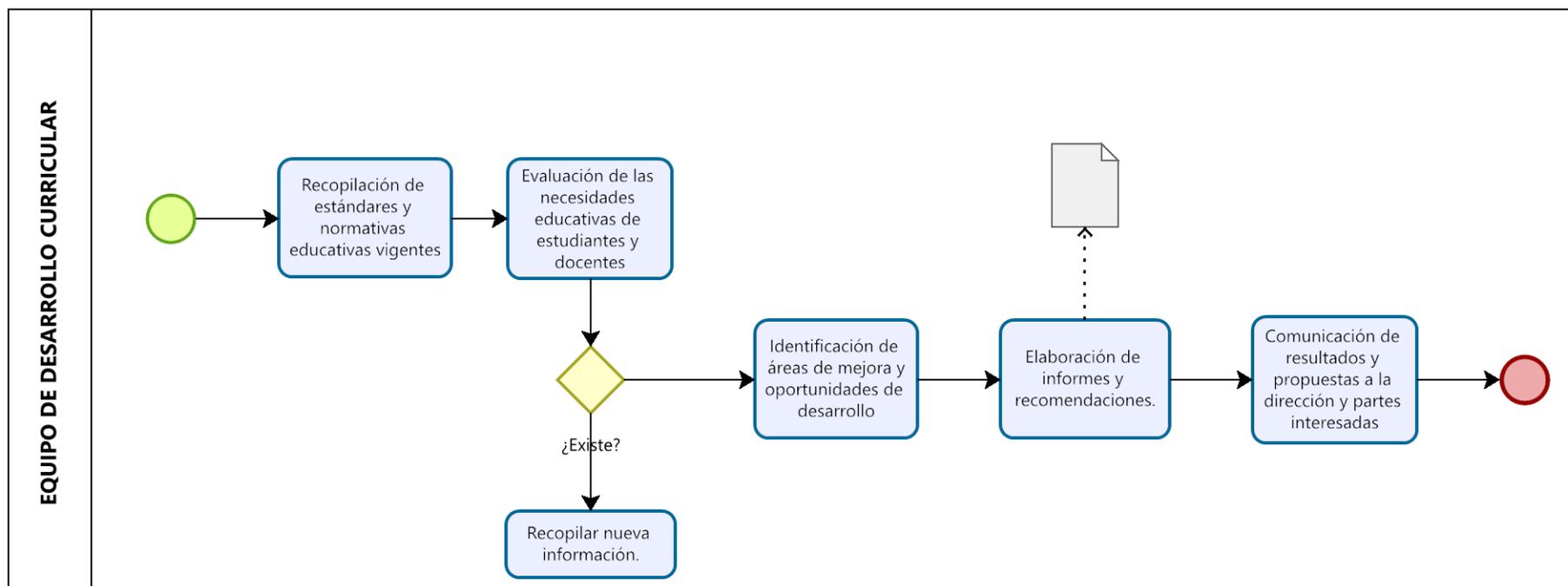
Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Recopilación de estándares y normativas educativas vigentes	Equipo de Desarrollo Curricular	Leyes, decretos, regulaciones
2	Evaluación de las necesidades educativas de estudiantes y docentes	Equipo de Desarrollo Curricular	N/A
3	Identificación de áreas de mejora y oportunidades de desarrollo	Equipo de Desarrollo Curricular	Informes de Evaluación
4	Elaboración de informes y recomendaciones para ajustes curriculares	Equipo de Desarrollo Curricular	N/A
5	Comunicación de resultados y propuestas a la dirección y partes interesadas	Equipo de Desarrollo Curricular	N/A



Unidad Educativa Ibarra
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01
Código: UELSGOE.MP 7
Fecha de elaboración:
Fecha de aprobación:
Página: 4 de 5

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 7
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 4 de 5

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS

ANEXO 1. Informe de capacitación

ANEXO 2. Evaluaciones



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión de la docencia

PROCESO: Evaluaciones

PROCEDIMIENTO : Evaluación estudiantil

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán Identificación: Estudiante UTN	Nombre: MSc. Fausto Villena Identificación: Rector	Nombre: MSc. Fausto Villena Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 8

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABILIDAD..... 2

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 2

5. REFERENCIAS NORMATIVAS..... 2

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES..... 3

7. DIAGRAMA DE FLUJO..... 4

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS..... 5

9. ANEXOS 5



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 8

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Realizar una evaluación del desempeño académico de los estudiantes, para identificar su progreso, proponer áreas de mejora y considerar retroalimentación para apoyar su desarrollo educativo y personal.

2. ALCANCE

Planificación de actividades de evaluación hasta la comunicación de resultados y recomendaciones a los estudiantes y representantes legales.

3. RESPONSABILIDAD

Equipo de Docentes y Coordinador Académico

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

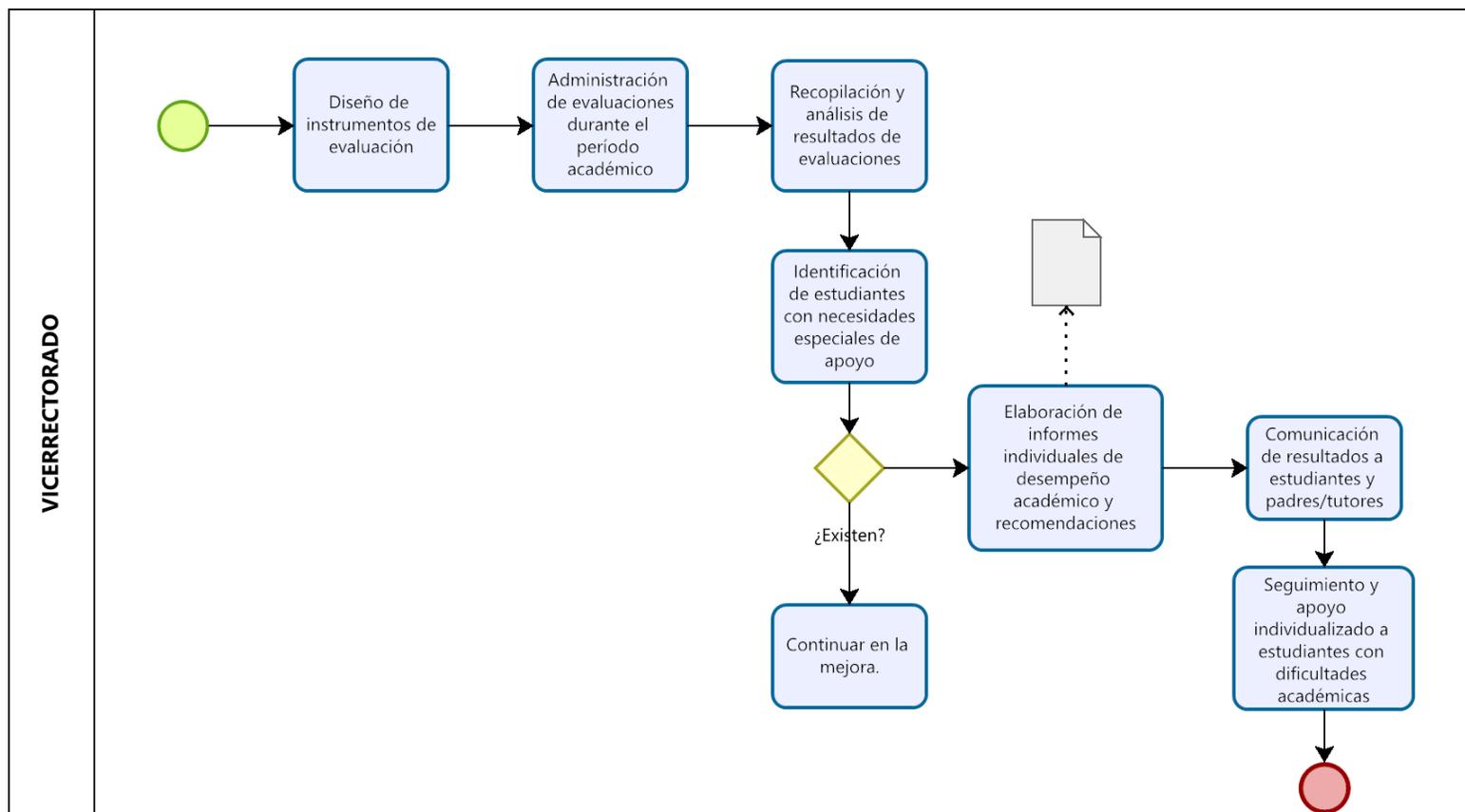
	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 8
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Diseño de instrumentos de evaluación (pruebas, exámenes, rúbricas, etc.)	Equipo de Docentes	Guías de Evaluación
2	Administración de evaluaciones durante el período académico	Vicerrector Académico	Calendario Académico
3	Recopilación y análisis de resultados de evaluaciones	Equipo de Docentes	Sistemas de Gestión Académica
4	Identificación de estudiantes con necesidades especiales de apoyo	Equipo de Docentes	N/A
5	Elaboración de informes individuales de desempeño académico y recomendaciones	Equipo de Docentes	N/A
6	Comunicación de resultados a estudiantes y padres/tutores	Coordinador Académico	N/A
7	Seguimiento y apoyo individualizado a estudiantes con dificultades académicas	Equipo de Docentes, Coordinador Académico	Planes de Apoyo Académico



7. DIAGRAMA DE FLUJO



	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 8
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 5 de 5

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS

ANEXO 1. Formato de evaluaciones y rubricas de evaluación

ANEXO 2. Cronograma de actividades

ANEXO 3. Indicadores de apoyo y seguimiento



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión de la docencia

PROCESO: Titulación

PROCEDIMIENTO : Proyectos y requisitos para la graduación de los estudiantes

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 9

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABILIDAD..... 2

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 2

5. REFERENCIAS NORMATIVAS..... 2

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES..... 3

7. DIAGRAMA DE FLUJO..... 4

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS..... 5

9. ANEXOS 5



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 9

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Guiar a los estudiantes en la planificación, desarrollo y culminación de proyectos académicos para su graduación, asegurando que cumplan con los estándares y requisitos establecidos por la institución.

2. ALCANCE

Abarca la orientación inicial sobre los proyectos de graduación hasta la evaluación y aprobación final de los mismos.

3. RESPONSABILIDAD

Coordinador Académico y Equipo de Docentes

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

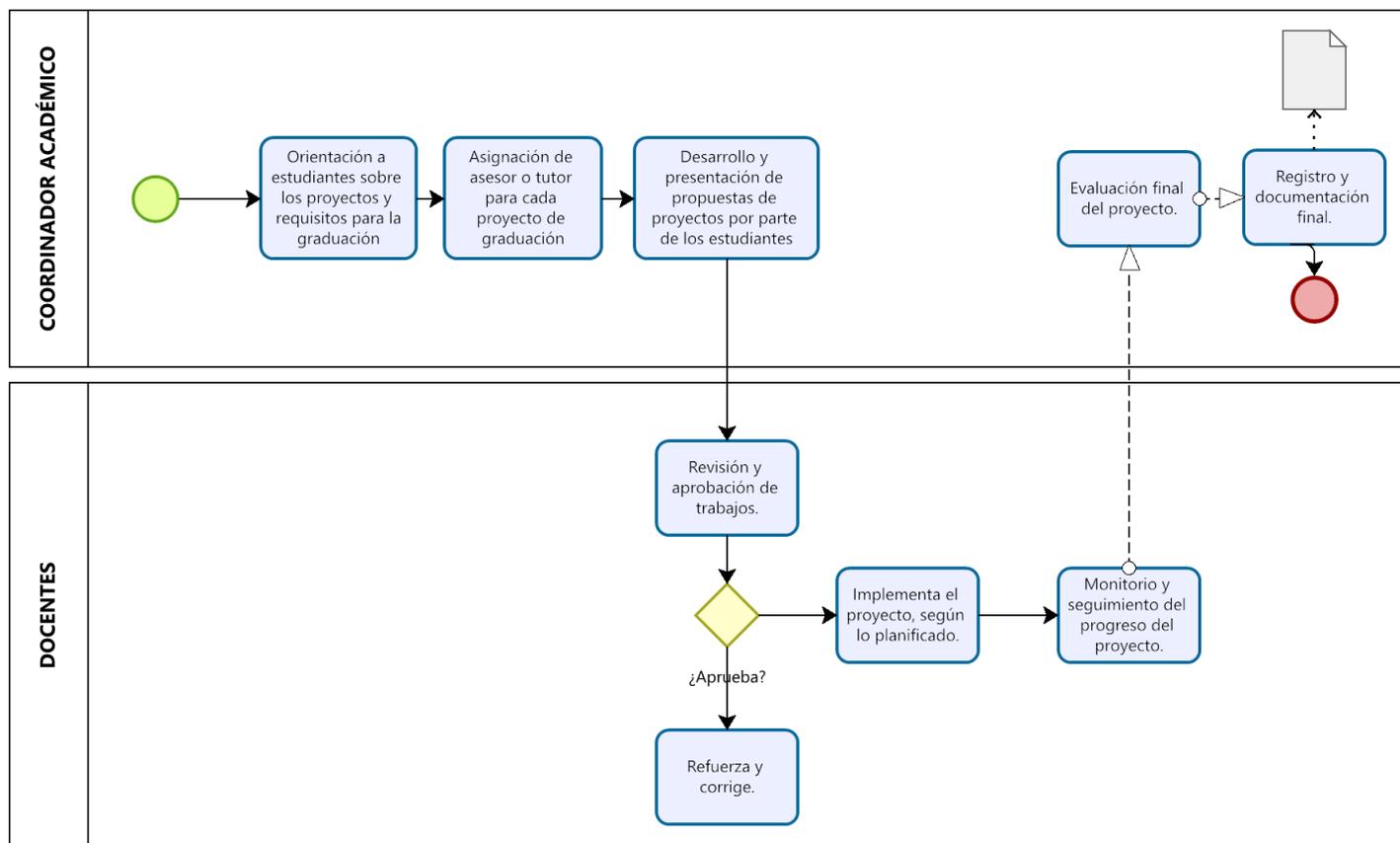
	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 9
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Orientación a estudiantes sobre los proyectos y requisitos para la graduación	Coordinador Académico, Equipo de Docentes	N/A
2	Asignación de asesor o tutor para cada proyecto de graduación	Coordinador Académico, Equipo de Docentes	Asignaciones de Proyectos
3	Desarrollo y presentación de propuestas de proyectos por parte de los estudiantes	Estudiantes	Propuestas de Proyectos
4	Revisión y aprobación de propuestas por parte del asesor o tutor	Asesor o Tutor	N/A
5	Implementación de proyectos según lo planificado	Estudiantes, Asesor o Tutor	N/A
6	Monitoreo y seguimiento del progreso de los proyectos	Asesor o Tutor	N/A
7	Evaluación final de proyectos y presentación ante el comité evaluador	Asesor o Tutor, Comité Evaluador	Informes de Evaluación
8	Registro y documentación de proyectos completados	Coordinador Académico	N/A



7. DIAGRAMA DE FLUJO





Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 9

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 5 de 5

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS

ANEXO 1. Solicitud de aprobación del proyecto

ANEXO 2. Formato de asignación de tutores y tema

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión de la docencia

PROCESO: Participación comunitaria

PROCEDIMIENTO : Organización de reuniones regulares con padres de familia y miembros de la comunidad

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 10

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

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



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 10

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Establecer y coordinar reuniones periódicas con padres de familia y miembros de la comunidad para promover una comunicación efectiva, compartir información relevante sobre los estudiantes y nuevas oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

Comprende la planificación y convocatoria de las reuniones hasta el seguimiento de los acuerdos y acciones derivadas de las mismas.

3. RESPONSABILIDAD

- Docente tutor
- Vicerrector

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 10
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

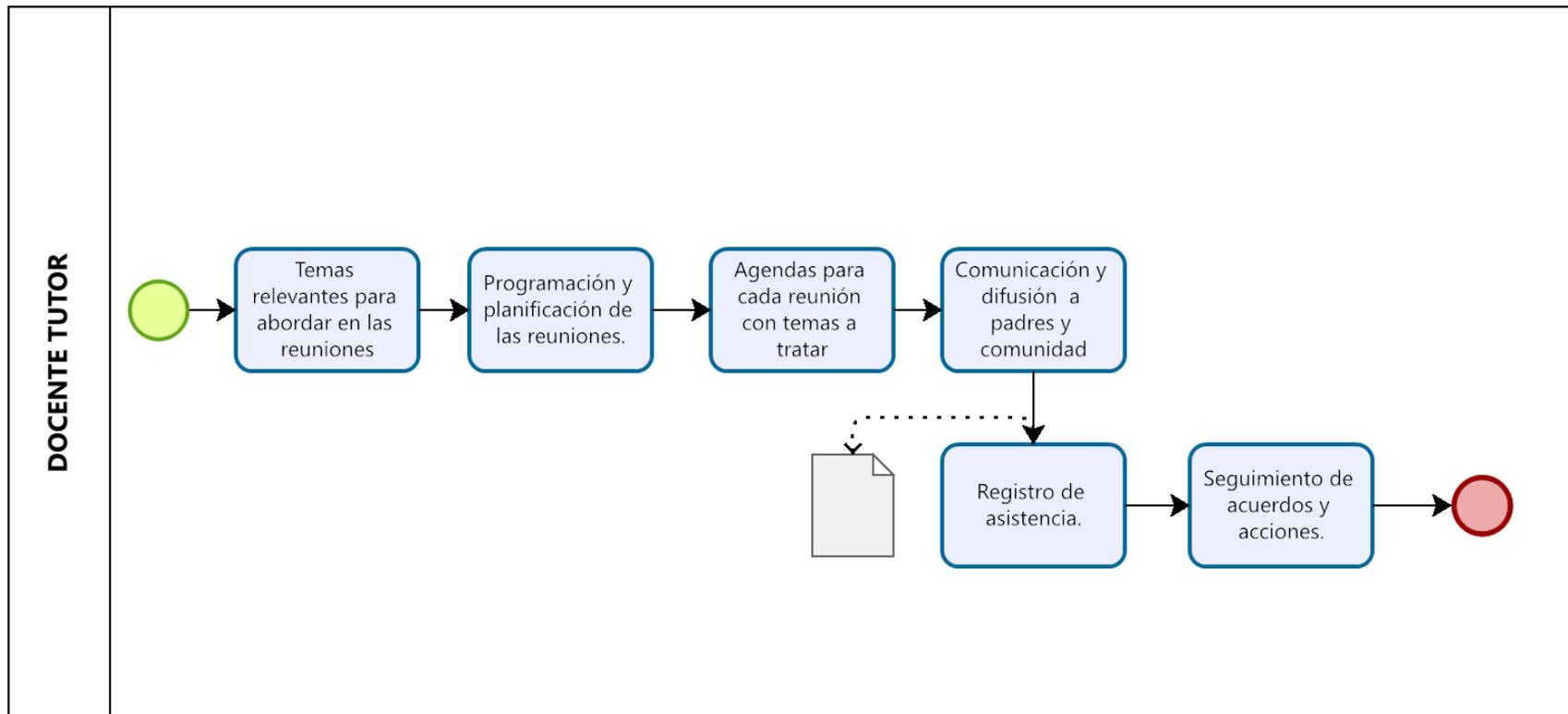
Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Identificación de temas relevantes para abordar en las reuniones	Docente Tutor	N/A
2	Programación y planificación de las reuniones.	Docente Tutor	N/A
3	Elaboración de agendas para cada reunión con temas a tratar	Docente Tutor	N/A
4	Comunicación y difusión a padres y comunidad	Docente Tutor	N/A
5	Registro de asistencia a la reunión.	Docente Tutor	N/A
6	Seguimiento de acuerdos y acciones tomadas en la reunión.	Docente Tutor	N/A



Unidad Educativa Ibarra
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01
Código: UELSGOE.MP 10
Fecha de elaboración:
Fecha de aprobación:
Página: 4 de 5

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 10
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 5 de 5

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS

ANEXO 1: Registro de asistencia

ANEXO 2: Cronograma de actividades de la reunión



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión de la investigación

PROCESO: Investigación

**PROCEDIMIENTO : Planificación de proyectos escolares internos
y externos**

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán Identificación: Estudiante UTN	Nombre: MSc. Fausto Villena Identificación: Rector	Nombre: MSc. Fausto Villena Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 11

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABILIDAD..... 2

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 2

5. REFERENCIAS NORMATIVAS..... 2

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES..... 3

7. DIAGRAMA DE FLUJO..... 4

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS..... 5

9. ANEXOS 5



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 11

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Diseño y planeación de los proyectos internos o externos que contribuyan al mejoramiento del ambiente educativo, al desarrollo integral de los estudiantes y al fortalecimiento de las relaciones con la comunidad.

2. ALCANCE

Identificación de oportunidades de proyectos hasta la evaluación de su impacto y los resultados obtenidos.

3. RESPONSABILIDAD

- Rector
- Vicerrector

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

Planeación: se determinan las actividades de un proceso de una institución.

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 11
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Identificación de necesidades y oportunidades de proyectos internos y externos	Rector	Análisis de Entorno
2	Elaboración de propuestas de proyectos con objetivos, actividades y recursos necesarios	Rector	N/A
3	Evaluación y selección de proyectos prioritarios basados en criterios establecidos	Rector	Matriz de Evaluación
4	Asignación de responsabilidades y roles para la ejecución de cada proyecto	Rector	Planes de Trabajo
5	Planificación de cronogramas y actividades para cada proyecto	Vicerrector	Diagramas de Gantt, Calendarios
6	Coordinación de recursos y logística necesaria para la ejecución de los proyectos	Vicerrector	N/A
7	Comunicación y difusión de los proyectos a la comunidad escolar y externa	Vicerrector	N/A
8	Monitoreo y seguimiento del avance y cumplimiento de objetivos de cada proyecto	Vicerrector	N/A
9	Evaluación de resultados y elaboración de informes finales de cada proyecto	Vicerrector	N/A



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

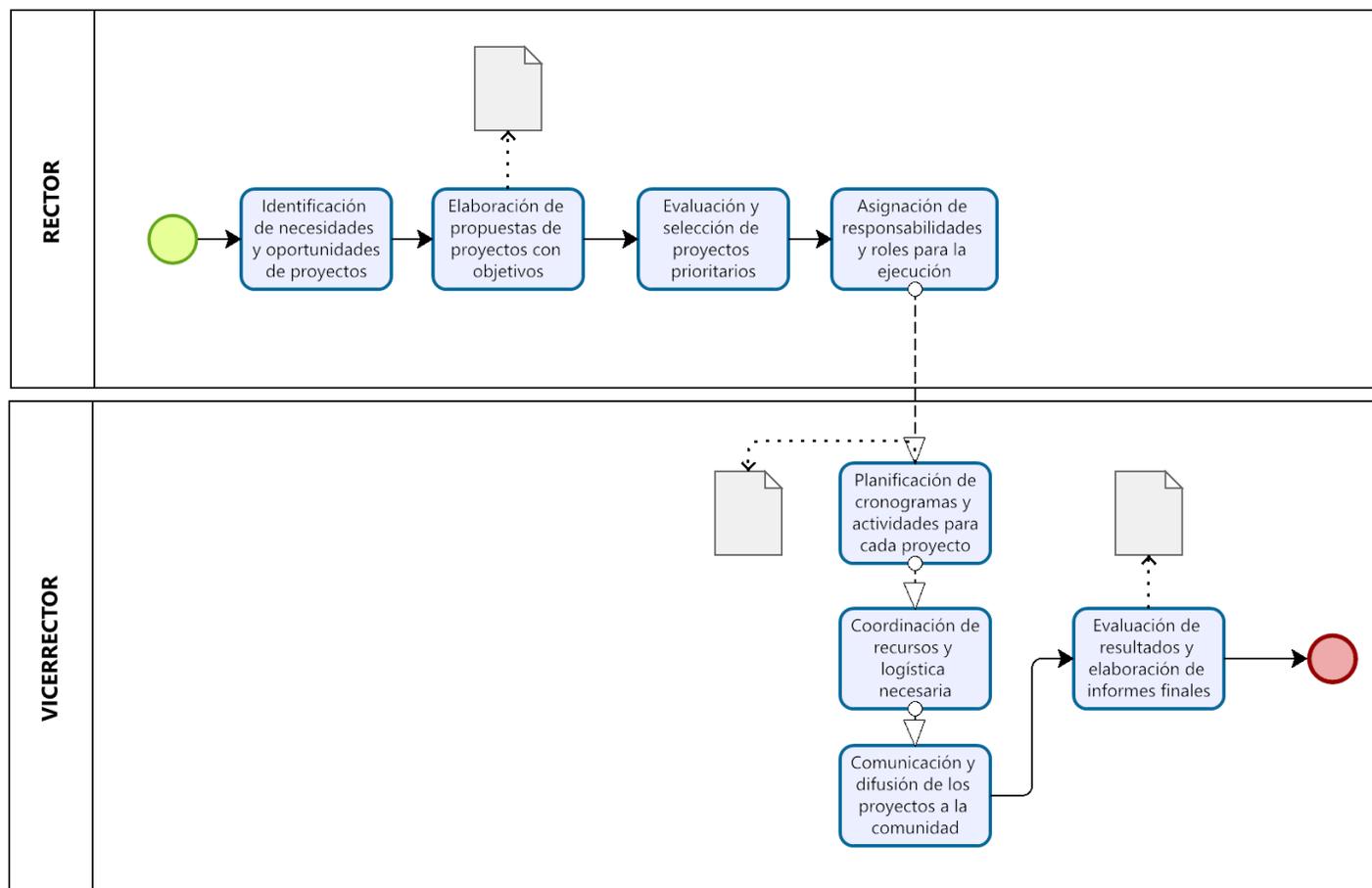
Código: UELSGOE.MP 11

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 4 de 5

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 11
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 5 de 5

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS

ANEXO 1: Formato de matriz de evaluación

ANEXO 2: Formato de planes de trabajo

ANEXO 3: Formato de cronogramas / calendarios

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión administrativo

PROCESO: Calificaciones

PROCEDIMIENTO : Asentamiento de calificaciones

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán Identificación: Estudiante UTN	Nombre: MSc. Fausto Villena Identificación: Rector	Nombre: MSc. Fausto Villena Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 12

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABILIDAD.....	2
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	212
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	2
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	3
7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	5
9. ANEXOS	5



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 12

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Registrar de manera precisa las calificaciones obtenidas por los estudiantes en sus evaluaciones académicas, garantizando la confiabilidad de los datos para informar sobre el desempeño académico de los estudiantes que sirvan como apoyo para verificar el desempeño del estudiante.

2. ALCANCE

Se define el proceso desde la obtención de calificaciones hasta su registro en los sistemas informáticos de la institución.

3. RESPONSABILIDAD

- Docente Tutor
- Vicerrector

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 12

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

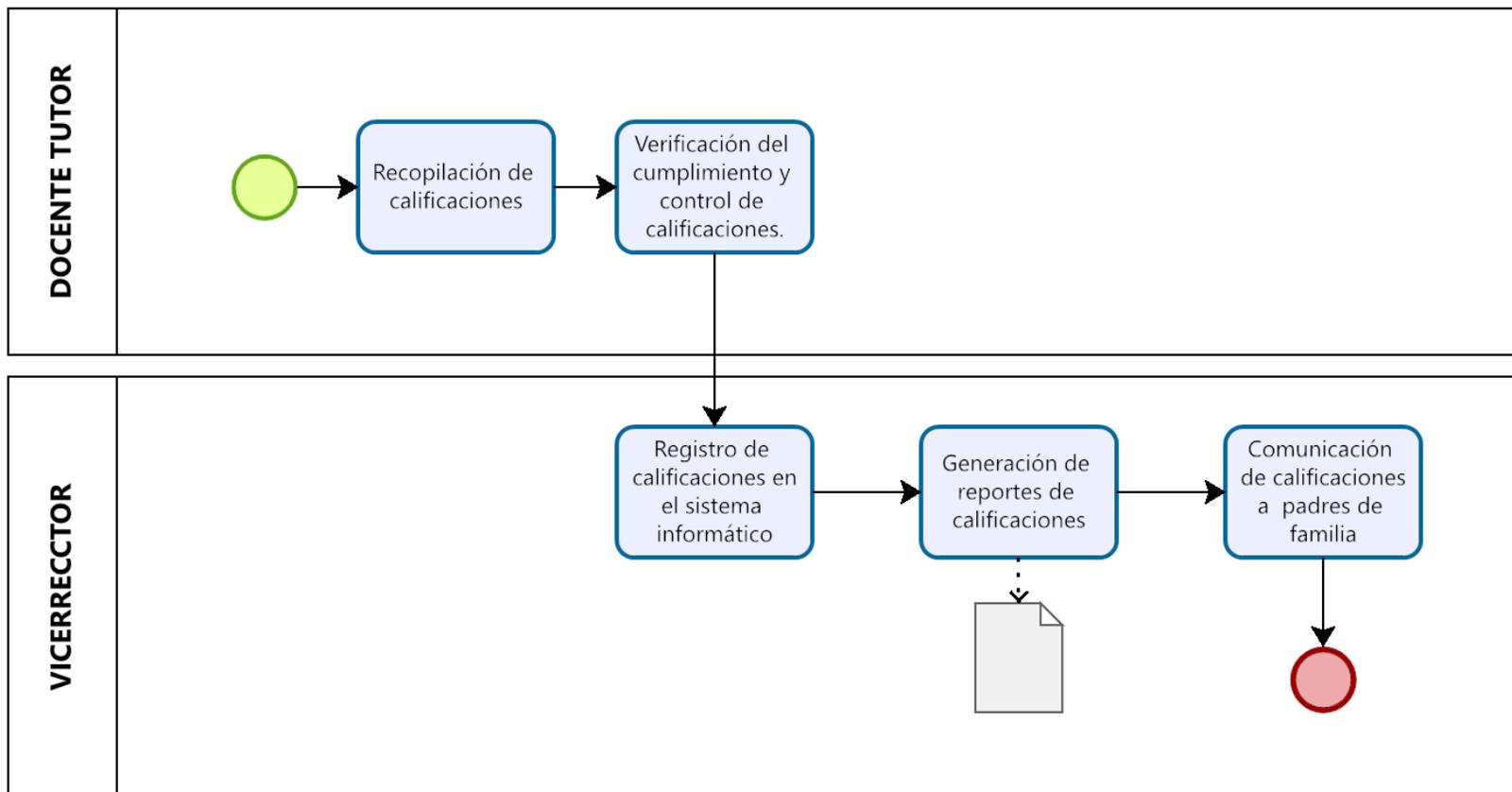
Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Recopilación de calificaciones de los docentes después de cada evaluación	Docente Tutor	Registro de Calificaciones
2	Verificación del cumplimiento y control de calificaciones.	Docente Tutor	Revisión de Documentos
3	Registro de calificaciones en el sistema informático de la institución.	Vicerrector	N/A
4	Generación de reportes de calificaciones para estudiantes y padres de familia	Vicerrector	Reportes Académicos
5	Comunicación de calificaciones y retroalimentación a estudiantes y padres de familia	Docentes/Vicerrector	N/A



7. DIAGRAMA DE FLUJO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión administrativa

PROCESO: Documentación y expedientes académicos

PROCEDIMIENTO : Recepción y control de expedientes académicos

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 13

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABILIDAD.....	218
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	2
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	2
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	3
7. DIAGRAMA DE FLUJO.....	4
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	5
9. ANEXOS	6



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 13

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Gestionar la recepción, organización y control de los expedientes académicos de los estudiantes, asegurando la confidencialidad y cuidado de la información del estudiante de manera ordenada y confiable.

2. ALCANCE

Se contempla desde la recepción de documentos hasta su archivo y control en el sistema de gestión de expedientes académicos.

3. RESPONSABILIDAD

- Secretaria

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 13
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

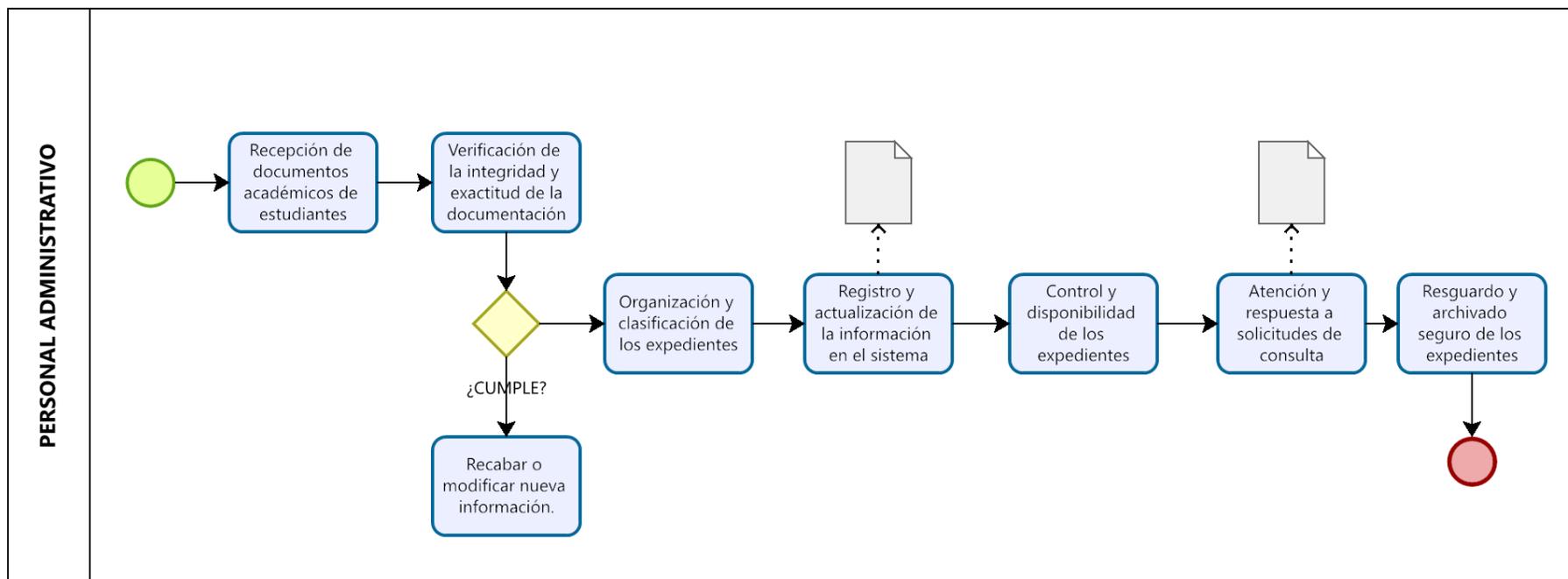
Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Recepción de documentos académicos de estudiantes (expedientes, notas, certificados, etc.)	Personal Administrativo	Documentos Académicos
2	Verificación de la integridad y exactitud de la documentación recibida	Personal Administrativo	Revisión de Documentos
3	Organización y clasificación de los expedientes según criterios establecidos	Personal Administrativo	N/A
4	Registro y actualización de la información en el sistema de gestión académica	Personal Administrativo	N/A
5	Control y disponibilidad de los expedientes	Personal Administrativo	N/A
6	Atención y respuesta a solicitudes de consulta de expedientes	Personal Administrativo	Solicitudes de Estudiantes
7	Resguardo y archivado seguro de los expedientes en áreas designadas	Personal Administrativo	Áreas de Almacenamiento



Unidad Educativa Ibarra
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01
Código: UELSGOE.MP 13
Fecha de elaboración:
Fecha de aprobación:
Página: 4 de 5

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 13
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 5 de 5

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS

ANEXO 1: Solicitud de retiro de documentación

ANEXO 2: Solicitud de cambio o actualización de datos

ANEXO 3: Matriz de cumplimiento de documentos en expedientes académicos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión administrativa

PROCESO: Documentación y expedientes académicos

PROCEDIMIENTO : Entrega de expedientes y documentación de la institución

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**Unidad Educativa Ibarra****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****Versión: 01****Código: UELSGOE.MP 14****Fecha de elaboración:****Fecha de aprobación:****Página: 1 de 5**

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



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 14

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Gestionar la entrega oportuna y precisa de expedientes y documentación institucional a los representantes, asegurando que se cumplan los procedimientos establecidos y se mantenga la confidencialidad y seguridad de la información.

2. ALCANCE

Este procedimiento contempla todos los requisitos para el retiro de documentación, desde la solicitud de retiro hasta su entrega y registro de recepción.

3. RESPONSABILIDAD

- Secretaria
- Rector

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 14
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Recepción de solicitudes de expedientes y documentación	Rector	N/A
2	Verificación de la legitimidad y autorización de la solicitud	Rector	Reglamento Institucional
3	Localización y recuperación de los expedientes y documentos solicitados	Personal Administrativo	Archivo
4	Preparación y empaquetado seguro de los expedientes y documentos	Personal Administrativo	N/A
5	Registro y documentación de la entrega en el sistema.	Personal Administrativo	N/A
6	Entrega de expedientes y documentación a los destinatarios autorizados	Personal Administrativo	Entrega Física o Electrónica
7	Recepción y firma de conformidad por parte de los destinatarios	Representantes legales	Constancia de Entrega



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

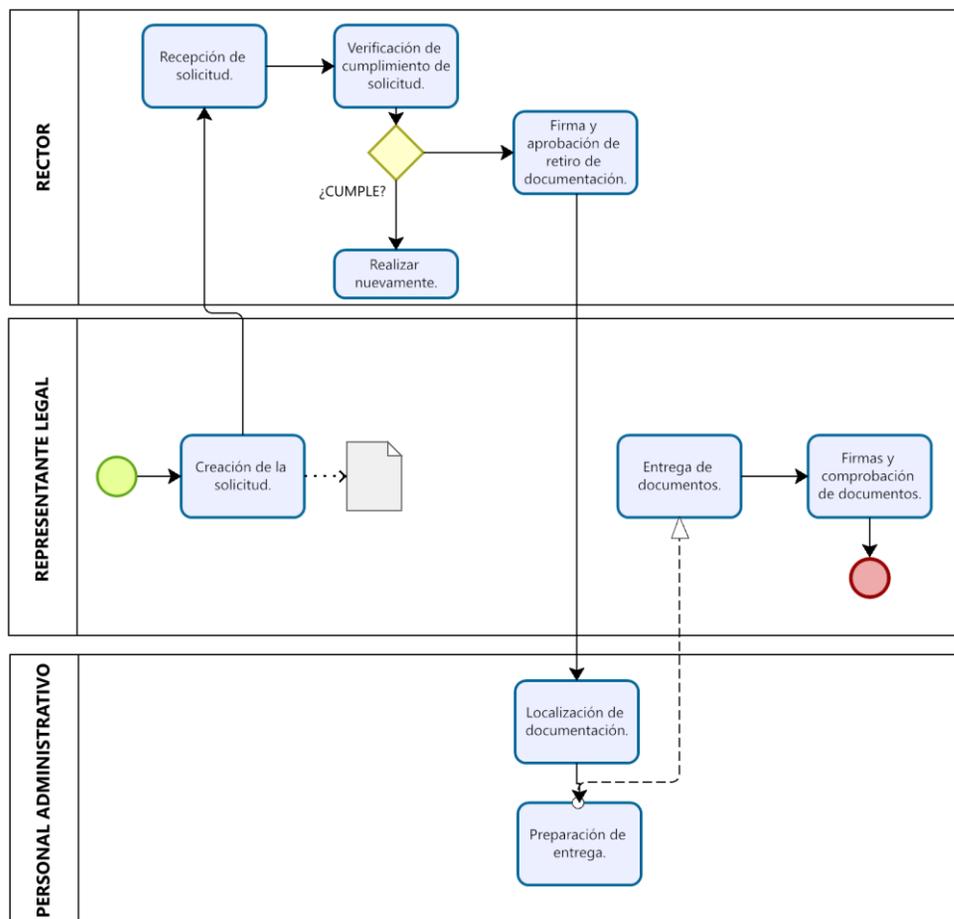
Código: UELSGOE.MP 14

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 4 de 5

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 14
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 5 de 5

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS

ANEXO 1: Solicitud de retiro de documentación

ANEXO 2: Matriz de entrega de documentos y conformidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión de la infraestructura

PROCESO: Logística y mantenimiento

**PROCEDIMIENTO : Plan de logística para la eficiente
distribución de recursos y materiales**

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 15

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABILIDAD..... 2

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 2

5. REFERENCIAS NORMATIVAS..... 2

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES..... 3

7. DIAGRAMA DE FLUJO..... 4

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS..... 5

9. ANEXOS 5



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 15

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Asegurar la correcta distribución de recursos y materiales en la institución, garantizando la disponibilidad oportuna de los mismos para las actividades académicas y administrativas.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidades de recursos y materiales hasta la distribución y seguimiento de inventario.

3. RESPONSABILIDAD

- Rector
- Vicerrector
- Docente tutor

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 15
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Identificación de necesidades de recursos y materiales	Rector	Planificación de Recursos
2	Elaboración del plan de distribución	Vicerrector	Plan de Distribución
3	Asignación de recursos y materiales a las áreas	Vicerrector	N/A
4	Coordinación con proveedores para el abastecimiento	Vicerrector	N/A
5	Recepción y control de los materiales recibidos	Docente tutor	N/A
6	Almacenamiento seguro y organizado de los materiales	Docente tutor	N/A
7	Distribución de recursos y materiales a las áreas	Docente tutor	N/A
8	Registro de entrega y control de recepción	Docente tutor	Registro de Recepción



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

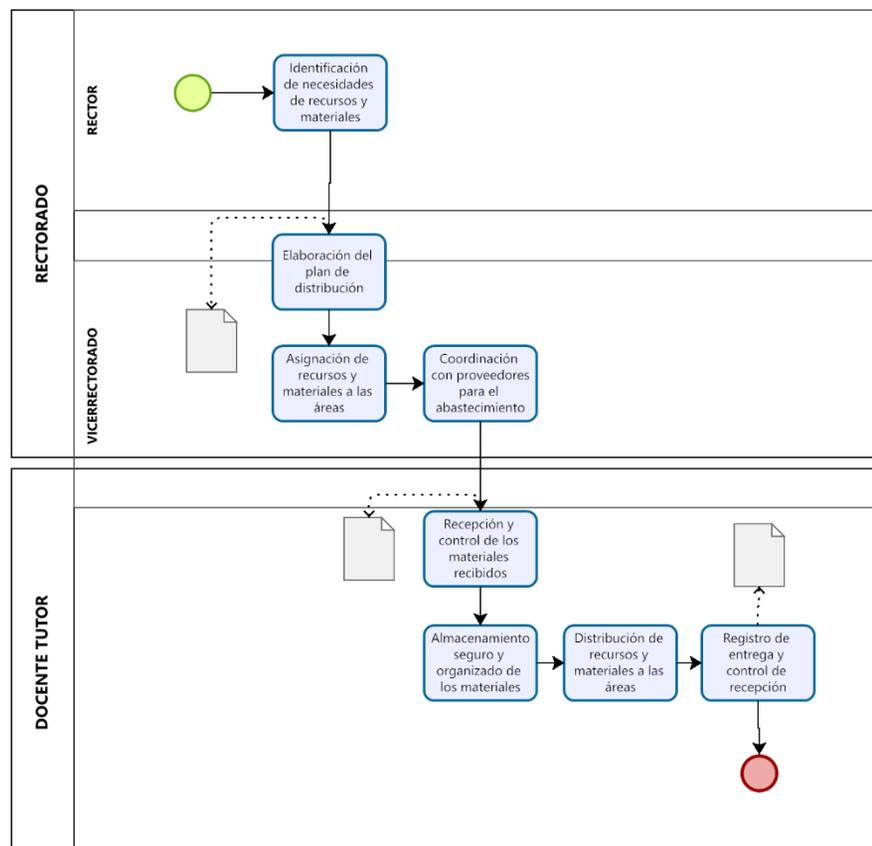
Código: UELSGOE.MP 15

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 4 de 5

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 15
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 5 de 5

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Coordinación
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Coordinación
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS

ANEXO 1: Plan de requerimientos de insumos y materiales

ANEXO 2: Plan de distribución y asignación de responsables

ANEXO 3: Registro de entrega



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión de la infraestructura

PROCESO: Gestión y control de laboratorios

PROCEDIMIENTO : Establecimiento de normas de seguridad y procedimientos para el uso de los laboratorios

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 16

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABILIDAD..... 2

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 2

5. REFERENCIAS NORMATIVAS..... 2

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES..... 3

7. DIAGRAMA DE FLUJO..... 4

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS..... 5

9. ANEXOS 5



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 16

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Definir y establecer normas de seguridad y procedimientos para el uso adecuado de los laboratorios, que garanticen la integridad física, la protección del medio ambiente y la correcta manipulación de equipos y sustancias químicas.

2. ALCANCE

Comprende la identificación de riesgos y peligros en los laboratorios hasta la difusión y capacitación sobre las normas de seguridad y procedimientos a llevarse a cabo en las instalaciones.

3. RESPONSABILIDAD

- Rector
- Técnico Docente

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

EPP: Equipo de Protección Personal

MSDS: Hoja de Datos de Seguridad de Materiales

N/A: No aplica

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 16
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Identificación y evaluación de riesgos y peligros presentes en los laboratorios	Rector	Normativas de SSO
2	Elaboración de normas de seguridad y procedimientos para el uso de los laboratorios	Rector	N/A
3	Desarrollo de manuales sobre las normas de seguridad y procedimientos establecidos.	Técnico docente	N/A
4	Capacitación del personal y estudiantes sobre las normas y procedimientos establecidos	Técnico docente	Programa de Capacitación
5	Implementación de señalización de seguridad en los laboratorios	Técnico docente	N/A
6	Monitoreo y seguimiento del cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos	Técnico docente	Plan de Monitoreo



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

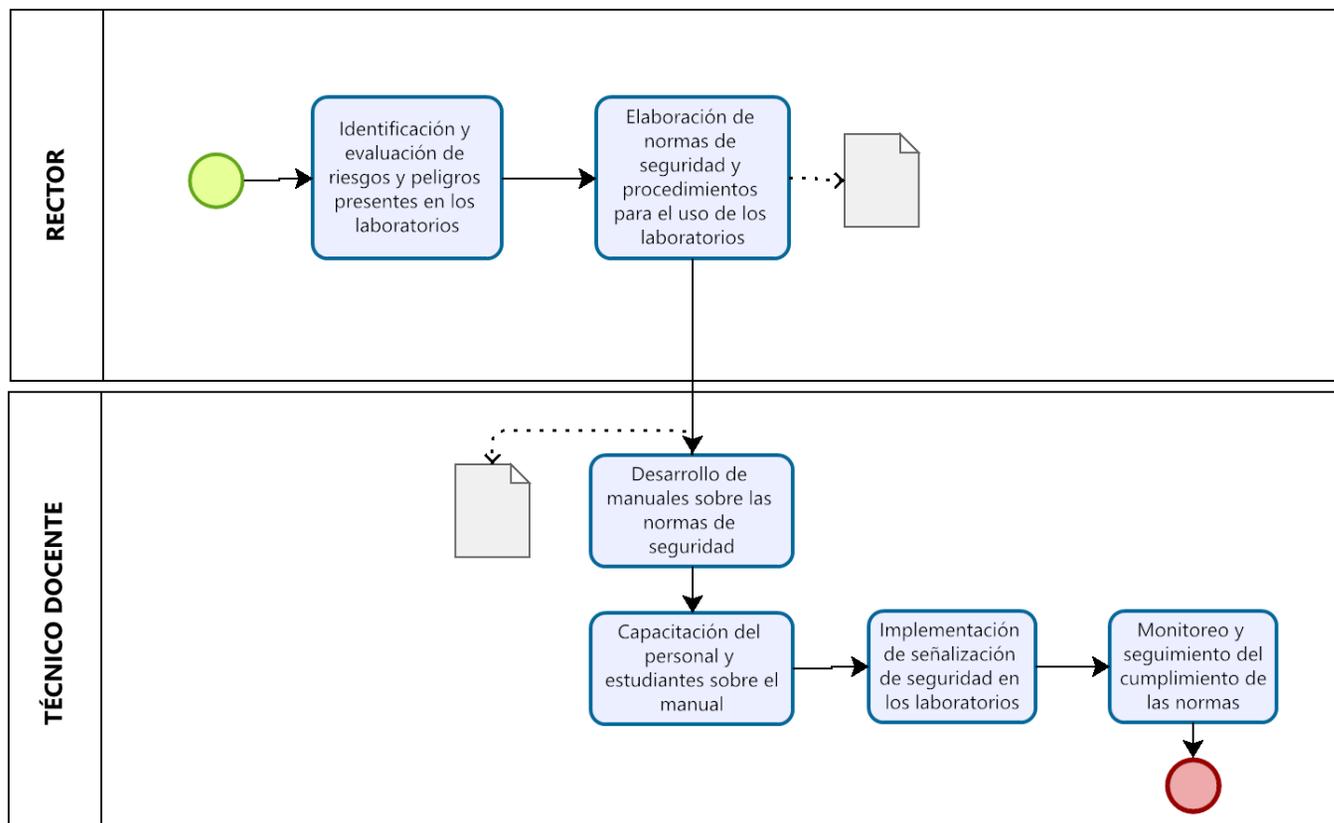
Código: UELSGOE.MP 16

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 4 de 5

7. DIAGRAMA DE FLUJO



	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 16
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 5 de 5

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS

ANEXO 1: Manual de uso de instrumentos y equipos de laboratorio

ANEXO 2: Registro de estudiantes en el laboratorio.



UEIBARRA

La ciencia y voluntad conducen a la cima

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión de la infraestructura

PROCESO: Gestión y control de laboratorios

PROCEDIMIENTO : Mantenimiento y calibración del equipo de laboratorio

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por :
Nombre: Marjorie Guamán	Nombre: MSc. Fausto Villena	Nombre: MSc. Fausto Villena
Identificación: Estudiante UTN	Identificación: Rector	Identificación: Rector
Fecha:	Fecha:	Fecha:



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 17

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 1 de 5

1. OBJETIVO 2

2. ALCANCE 2

3. RESPONSABILIDAD..... 2

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 2

5. REFERENCIAS NORMATIVAS..... 2

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES..... 3

7. DIAGRAMA DE FLUJO..... 4

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS..... 5

9. ANEXOS 5



Unidad Educativa Ibarra

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Código: UELSGOE.MP 17

Fecha de elaboración:

Fecha de aprobación:

Página: 2 de 5

1. OBJETIVO

Garantizar que los instrumentos y equipos de laboratorio estén en condiciones óptimas de funcionamiento para que proporcionen resultados precisos y confiables en las actividades de investigación, experimentación y análisis.

2. ALCANCE

Comprende la identificación de los instrumentos y equipos para mantener y calibrar. Además, incluye el registro de todas las actividades relacionadas con el mantenimiento y la calibración para el cuidado y el cumplimiento de normativas de uso de instrumentos de laboratorios.

3. RESPONSABILIDAD

- Rector
- Técnico de laboratorio

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

N/A: No aplica

5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Código de convivencia institucional

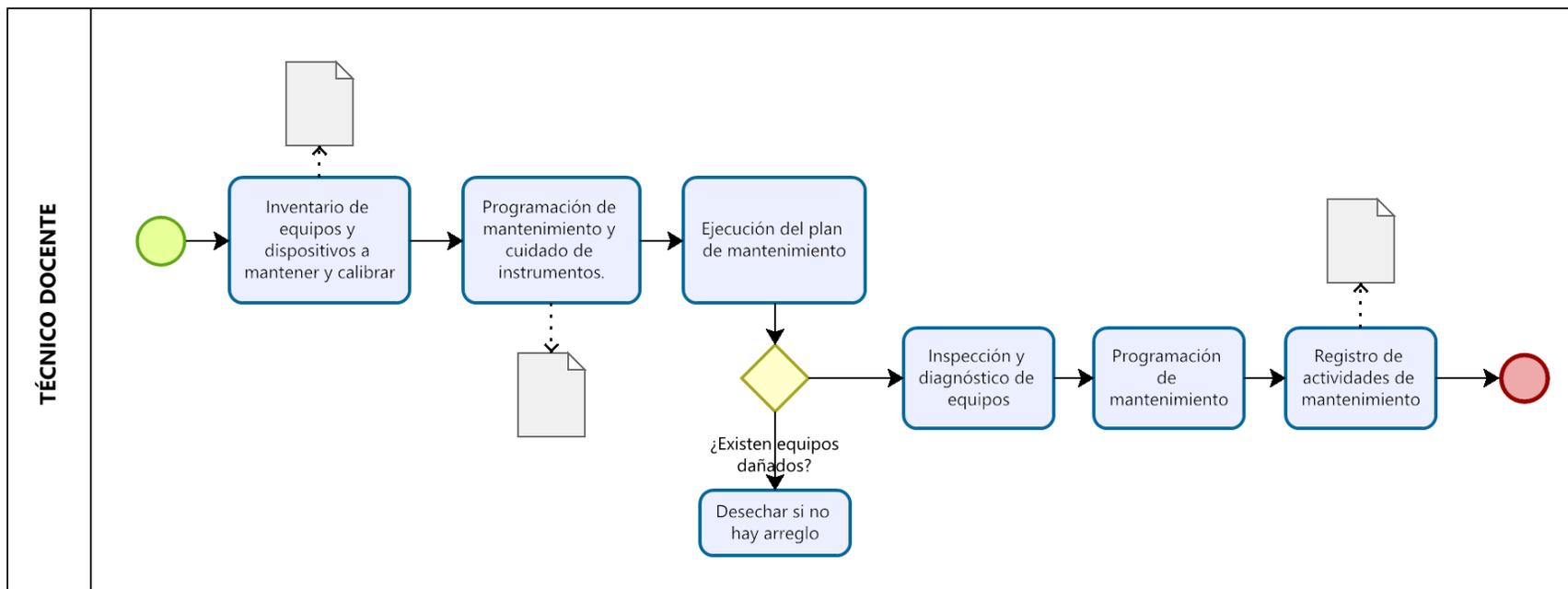
	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 17
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 3 de 5

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Inventario de equipos y dispositivos a mantener y calibrar	Técnico docente	Inventario de Equipos de Laboratorio
2	Programación de mantenimiento y cuidado de instrumentos.	Técnico docente	Plan de Mantenimiento
3	Ejecución del plan de mantenimiento periódicamente.	Técnico docente	N/A
4	Inspección y diagnóstico de equipos en mal estado.	Técnico docente	N/A
5	Programación de mantenimiento y control de instrumentos	Técnico docente	N/A
7	Registro de actividades de mantenimiento y control de instrumentos.	Técnico docente	Registro de Mantenimiento



7. DIAGRAMA DE FLUJO



	Unidad Educativa Ibarra	Versión: 01
		Código: UELSGOE.MP 17
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración:
		Fecha de aprobación:
		Página: 5 de 5

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		TIPO		GESTIÓN	
	INT	EXT	IMP	DIG	FUNCIONARIO	LUGAR ARCHIVO
Resolución de designación de responsables	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Acta de reunión	X			X	Secretaria / Rector	Secretaria
Resolución		X		X	Secretaria / Rector	Secretaria

9. ANEXOS

ANEXO 1: Inventario de equipos e instrumentos de laboratorio

ANEXO 2: Plan de mantenimiento de equipos e instrumentos

ANEXO 3: Nomina de registro de mantenimiento de laboratorio

ANEXO 7. Fichas de indicadores

INDICADOR 1: Porcentaje de alineación de elementos orientadores

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.E.1.IN.1	
				VERSIÓN:	01	
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa	
				PÁGINA	1 de 1	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de alineación	PROCESO:	Planificación estratégica			
OBJETIVO:	Asegurar que un alto porcentaje de metas y objetivos institucionales estén alineados con la planificación estratégica, demostrando una ejecución coherente de la visión y misión de la institución.					
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	$\text{Porcentaje de alineación} = \left(\frac{\text{Número de metas y objetivos alineados}}{\text{Número total de metas y objetivos}} \right) \times 100$			RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Encargado de la planificación estratégica	
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)				
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:		

INDICADOR 2: Razón de utilización de recursos

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.E.2.IN.2	
				VERSIÓN:	01	
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa	
				PÁGINA	1 de 1	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Razón de utilización de recursos	PROCESO:	Gestión de recursos			
OBJETIVO:	Optimizar la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles en la institución educativa, garantizando un uso efectivo y sostenible.					
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	$\text{Razón de utilización de recursos} = \left(\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recursos totales disponibles}} \right) \times 100$			RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Encargado de la planificación de recursos	
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)			FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)			
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:		

INDICADOR 3: Tasa de retención de estudiantes

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.E.3.IN.3		
				VERSIÓN:	01		
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa		
				PÁGINA	1 de 1		
NOMBRE DEL INDICADOR:	Tasa de retención de estudiantes		PROCESO:	Matriculación			
OBJETIVO:	Garantizar la continuidad y satisfacción de los estudiantes en la institución, midiendo el porcentaje de estudiantes que continúan matriculados durante el período académico.						
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	<i>Tasa de retención de estudiantes</i> $= \left(\frac{\text{Número de estudiantes matriculados al final del periodo}}{\text{Número de estudiantes matriculados al inicio del periodo}} \right) \times 100$			RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área administrativa		
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>		TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)			FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)				
CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO		REVISÓ:	APROBÓ:		

INDICADOR 4: Tiempo de procesamiento de matrícula

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.E.3.IN.4
				VERSIÓN:	01
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa
				PÁGINA	1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:	Tiempo de procesamiento de matrículas	PROCESO:	Matriculación		
OBJETIVO:	Optimizar la eficiencia en el proceso de matrículas, midiendo el tiempo promedio necesario para procesar una solicitud de matrícula.				
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	$\text{Tiempo de procesamiento de matrículas} = \left(\frac{\sum \text{Tiempo de procesamiento de matrículas}}{\text{Número total de solicitudes de matrículas}} \right)$		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área administrativa	
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>	TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)	FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)				
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:	

INDICADOR 5: Actualización del expediente estudiantil

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.D.1.IN.1
				VERSIÓN:	01
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa
				PÁGINA	1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:	Actualización de currículo	PROCESO:	Planificación y desarrollo curricular		
OBJETIVO:	Asegurar que el plan de estudios se mantenga actualizado y relevante, midiendo la frecuencia con la que se revisa y actualiza el currículo.				
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	<i>Frecuencia de actualización</i> $= \left(\frac{\text{Número de revisiones/actualizaciones}}{\text{Tiempo total de estudio del currículo}} \right)$			RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área operativa
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>	TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)			FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)		
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:	

INDICADOR 6: Tasa de aprobación de estudiantes

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.D.2.IN.2
				VERSIÓN:	01
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa
				PÁGINA	1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:	Tasa de aprobación	PROCESO:	Evaluaciones		
OBJETIVO:	Evaluar el rendimiento académico general de los estudiantes, midiendo el porcentaje de estudiantes que aprueban las evaluaciones.				
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	<i>Tasa de aprobación</i> $= \left(\frac{\text{Número de estudiantes aprobados}}{\text{Número total de estudiantes regulares}} \right) \times 100$			RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área operativa
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>	TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)			
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:	

INDICADOR 7: Porcentaje de retroalimentación estudiantil

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.D.2.IN.3
				VERSIÓN:	01
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa
				PÁGINA	1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:	Retroalimentación estudiantil	PROCESO:	Evaluaciones		
OBJETIVO:	Evaluar la percepción de los estudiantes sobre el proceso de evaluación y su experiencia académica, midiendo la cantidad de comentarios o sugerencias recibidos.				
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	<i>Retroalimentación estudiantil</i> = Número de comentarios o sugerencias recibidas		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área operativa	
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>	TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)			
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:	

INDICADOR 8: Tasa de éxito en titulación de estudiantes

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.D.3.IN.4	
				VERSIÓN:	01	
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa	
				PÁGINA	1 de 1	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Tasa de éxito en la titulación	PROCESO:	Titulación			
OBJETIVO:	Evaluar la eficacia del proceso de titulación, midiendo el porcentaje de estudiantes que completan con éxito los requisitos necesarios para obtener su título.					
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	<i>Tasa de éxito</i> $= \left(\frac{\text{Número de estudiantes que se graduan}}{\text{Número total de estudiantes regulares}} \right) \times 100$		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área operativa y administrativa		
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>	TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)			FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)			
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:		

INDICADOR 9: Porcentaje de eventos comunitarios realizados

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.D.4.IN.5	
				VERSIÓN:	01	
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa	
				PÁGINA	1 de 1	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Número de eventos comunitarios	PROCESO:	Participación comunitaria			
OBJETIVO:	Evaluar el compromiso de la institución con la comunidad, midiendo la frecuencia de participación en eventos comunitarios.					
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	<i>Tasa de Participación</i> = Cantidad de eventos en los que la institución participó		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área operativa y administrativa		
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>		TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)			FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)			
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO		REVISÓ:	APROBÓ:	

INDICADOR 10: Porcentaje de colaboraciones en investigación

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.I.1.IN.1
				VERSIÓN:	01
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa
				PÁGINA	1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:	Colaboraciones en investigación	PROCESO:	Investigación		
OBJETIVO:	Evaluar la participación de la institución en colaboraciones externas en proyectos de investigación, midiendo la cantidad de colaboraciones establecidas.				
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	<i>Colaboraciones en la investigación</i> = <i>Número total de colaboraciones externas establecidas</i>		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área operativa y administrativa	
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>	TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)			
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:	

INDICADOR 11: Distribución de calificaciones

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.A.1.IN.1
				VERSIÓN:	01
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa
				PÁGINA	1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:	Distribución de calificaciones	PROCESO:	Calificaciones		
OBJETIVO:	Evaluar la variabilidad y equidad en la distribución de calificaciones entre los estudiantes, midiendo la proporción de estudiantes en diferentes rangos de calificación.				
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	<i>Distribución de calificaciones</i> = Porcentaje de Estudiantes en Cada Rango de Calificación		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área operativa y administrativa	
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)	FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)				
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:	

INDICADOR 12: Varianza de calificaciones

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.A.1.IN.2	
				VERSIÓN:	01	
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa	
				PÁGINA	1 de 1	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Varianza de calificaciones	PROCESO:	Calificaciones			
OBJETIVO:	Evaluar la variabilidad en las calificaciones de los estudiantes, midiendo la dispersión de las calificaciones dentro de un curso o programa.					
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	<i>Varianza de calificaciones</i> Donde: n es el número de estudiantes. xi es la calificación de cada estudiante x es el promedio de las calificaciones.		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área operativa y administrativa		
	$= \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}$					
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>		TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)			FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)			
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO		REVISÓ:	APROBÓ:	

INDICADOR 13: Exactitud de la documentación

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.A.2.IN.3
				VERSIÓN:	01
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa
				PÁGINA	1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:	Exactitud de documentación	PROCESO:	Documentación y expedientes académicos		
OBJETIVO:	Evaluar la precisión y consistencia en la documentación académica y administrativa, midiendo la tasa de exactitud en la creación y mantenimiento de registros.				
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	$\text{Exactitud de documentación} = \left(\frac{\text{Número de expedientes completos}}{\text{Número total de expedientes revisados}} \right) \times 100$		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área administrativa	
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>	TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)			
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:	

INDICADOR 14: Tiempo de acceso a expedientes

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.A.2.IN.4
				VERSIÓN:	01
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa
				PÁGINA	1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:	Tiempo de acceso a expedientes	PROCESO:	Documentación y expedientes académicos		
OBJETIVO:	Evaluar la eficiencia en el acceso a los expedientes académicos y administrativos, midiendo el tiempo promedio necesario para recuperar información de los expedientes.				
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	$\text{Tiempo de accesos a expedientes}$ $= \left(\frac{\text{Tiempo total de acceso a expedientes}}{\text{Número total de acceso a expedientes}} \right)$		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área administrativa y área de sistemas	
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)	TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)		FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)			
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:	

INDICADOR 15: Eficiencia logística

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.IF.1.IN.1		
				VERSIÓN:	01		
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa		
				PÁGINA	1 de 1		
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia logística		PROCESO:	Logística y mantenimiento			
OBJETIVO:	Evaluar la eficiencia en la gestión logística, midiendo la efectividad y precisión en el manejo de recursos, transporte y distribución de materiales y servicios dentro de la institución.						
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	$Eficiencia\ logística = \left(\frac{Actividades\ logísticas\ realizadas\ de\ manera\ eficiente}{Número\ total\ de\ actividades\ logísticas\ realizadas} \right) \times 100$			RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área apoyo		
TENDENCIA ESPERADA: (Creciente o Decreciente)		TIPO DE INDICADOR:		RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)			FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)				
CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO		REVISÓ:	APROBÓ:		

INDICADOR 16: Disponibilidad de equipos.

	INDICADORES DE GESTIÓN			CÓDIGO:	G.IF.2.IN.2
				VERSIÓN:	01
				FECHA DE APROBACIÓN	dd/mm/aa
				PÁGINA	1 de 1
NOMBRE DEL INDICADOR:	Disponibilidad de equipos.	PROCESO:	Gestión y control de laboratorios		
OBJETIVO:	Evaluar la disponibilidad y eficiencia de los equipos necesarios para realizar actividades académicas y administrativas, midiendo el tiempo en que los equipos están operativos y listos para su uso.				
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:	<i>Disponibilidad de equipos</i> $= \left(\frac{\text{Tiempo operativo del equipo}}{\text{Tiempo total disponible}} \right) \times 100$		RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:	Área apoyo	
TENDENCIA ESPERADA: <i>(Creciente o Decreciente)</i>	TIPO DE INDICADOR:	RANGO DE GESTIÓN:	CRÍTICO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA)			FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA)		
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ:	APROBÓ:	

ANEXO 8: Check List basado en la norma ISO 21001:2018, después del diseño del sistema de gestión.

	FORMATO PROGRAMA DE TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA	Versión:
		CÓDIGO
		FECHA DE EDICIÓN dd/mm/aa
Proceso Auditado	Sistema De Gestión Para Organizaciones Educativas	
Responsable del Proceso Auditado	MSc. Fausto Villena. - Auditor líder Srta. Marjorie Guamán (Estudiante – UTN) – Auditor externo	
Objetivos de la Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> •Verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018 acordes a las funciones sustantivas de la Unidad Educativa Ibarra. •Detallar los hallazgos encontrados durante la auditoría para definir un plan de mejora prospectivo, que aporte a la gestión interna de la carrera. 	
Criterios de la Auditoría	Requisitos de la Norma ISO 21001:2018, Instrumentos pertinentes de evaluación para las IES de tipo Superior Tecnológico.	
Alcance de la Auditoría	El proceso de auditoría interna realizado abarcó a todos los procesos y documentación de la carrera relacionados con las funciones sustantivas Docencia, Apoyo, Investigación los cuales se adaptan a la Norma ISO 21001:2018 NORMATIVA DE REFERENCIA <ul style="list-style-type: none"> •ISO 21001:2018 (Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas.) •ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. 	
Asignación de recursos (Auditores Internos)	Inicio de la auditoría Para el desarrollo del proceso de auditoría interna se realizó el análisis de la viabilidad de la auditoría, determinaron los objetivos y alcance de la auditoría, los criterios, métodos establecidos en el programa de auditoría. Preparación de las actividades de auditoría Posterior al programa de auditoría se realizó el plan de auditoría, se asignó las responsabilidades al equipo auditor, y se preparó la lista de verificación acorde a los requisitos de la norma ISO 21001:2018, en la misma que se establece el nivel de cumplimiento de la institución.	
Elaborado Por:	Marjorie Belen Guamán <u>Guamán</u>	Aprobado Por:
Fecha de Elaboración:	Dd/mm/aa	Fecha Aprobación:

Check List basado en la norma ISO 21001:2018

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS APLICANDO LA NORMA ISO 21001:2018 EN LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: TOTALMENTE. Se cumple en totalidad con el criterio del enunciado (10 puntos: Se establece que se implementa y se mantiene); PARCIALMENTE. Se cumple parcialmente el criterio del enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene); NADA. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene).				
N°	Numerales	CRITERIO DE EVALUACIÓN		
		Totalmente	Parcialmente	Nada
4	Contexto de la organización	A	B	C
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	10	5	0
1	¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito, responsabilidad social y dirección estratégica, que afecten la capacidad para lograr los resultados esperados del SGOE?	10		
2	¿Se realiza el adecuado seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas?	10		
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
3	¿Se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas, que son pertinentes para el SGOE?	10		
4	¿Se realiza el adecuado seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	10		
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas			
5	¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGOE para poder establecer su alcance?	10		
6	¿Para el alcance del SGOE se ha considerado las cuestiones internas, externas; las partes interesadas y los productos y servicios?	10		
7	¿Se han determinado y justificado los requisitos de la norma que no son aplicables para el SGOE?		5	
8	¿El alcance del SGOE se mantiene y está disponible como información documentada?	10		

4.4	Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE)			
9	¿Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización?	10		
	La institución ha determinado:			
10	¿Las entradas y salidas esperadas de estos procesos?	10		
11	¿La secuencia e interacción de los procesos?	10		
12	¿Los recursos necesarios para estos procesos y su disponibilidad?	10		
13	¿Asignado responsabilidades y autoridades para estos procesos?	10		
14	¿Abordado riesgos y oportunidades de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1?	10		
15	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta procedimientos, responsabilidades, medidas de control e indicadores de desempeño que permitan la efectiva operación y control de estos.		5	
16	Se mantiene y conserva la información documentada que permita el apoyo a la operación de estos procesos.	10		
SUBTOTAL		140	10	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/160		94%		
5	Liderazgo			
5.1	Liderazgo y compromiso			
5.1.1	Generalidades			
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGOE.	10	0	
	La alta dirección:			
2	¿Asegura que se establezca la política y objetivos de la organización educativa, mismos que sean compatibles con el contexto y dirección estratégica de la organización?	10		
3	¿Asegura la integración de los requisitos del SGOE en los procesos de negocio de la organización?		5	
4	¿Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos?		5	
5	¿Asegura que los recursos necesarios para el SGOE estén disponibles?	10		
6	¿Comunica la importancia de una gestión de la organización educativa eficaz y conforme a los requisitos de SGOE?	10		

7	¿Promueve la mejora continua?		5	
8	¿Establece, desarrolla y mantiene un plan estratégico para la organización?		5	
9	¿Garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos necesidades especiales se identifican y dirigen?	10		
10	¿Considera los principios de responsabilidad social?	10		
5.1.2	Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios			
11	La alta dirección, ¿Determina, comprende y cumple regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios?	10		
12	¿La alta dirección determina y considera los riesgos y oportunidades que puede afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios?	10		
5.1.3	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación			
13	¿La alta dirección asegura que los recursos y formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje?	10		
14	¿Se proporciona ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales que promuevan un acceso equitativo a las instalaciones y entornos como otros estudiantes?	10		
5.2	Política			
5.2.1	Desarrollo de la política			
15	¿La alta dirección, establece, revisa y mantiene una política de la organización que sea apropiada al contexto de la organización?	10		
5.2.2	Comunicación de la política			
16	¿La política de calidad se encuentra disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización y se encuentra documentada?		5	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
17	¿Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes dentro de la organización?	10		
SUBTOTAL		120	25	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/170		85%		
6	Planificación			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades			

1	¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGOE logre los resultados esperados?	10		
2	¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema?		5	
6.2	Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos			
3	¿Se han establecido los objetivos de la organización para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE?	10		
4	¿Se mantiene la información documentada sobre estos objetivos de la organización educativa y el logro de ellos?	10		
6.3	Planificación de cambios			
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGOE y la gestión de su implementación?		5	
SUBTOTAL		30	10	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/50		80%		
7	Apoyo			
7.1	Recursos			
7.1.1	Generalidades			
1	¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora sea sostenible. (Incluyendo los requisitos de las personas, medio ambiente e infraestructura)?	10		
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1.	Generalidades			
2	¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos?	10		
3	¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son apropiados para su propósito?	10		
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones			

4	¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional?			5
7.1.6	Conocimientos de la organización			
5	¿Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas de la SGOE dentro de la organización?	10		
7.2	Competencia			
6	¿La organización se asegura que las personas que realizan un trabajo que afecta a la eficacia del SGOE son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia?	10		
7	¿Se adoptan acciones para que las personas adquieran la competencia necesaria y se conserva información documentada de estas acciones?	10		
7.3	Toma de conciencia			
8	¿La organización se asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades para la eficacia del SGOE?			5
7.4	Comunicación			
9	¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE?	10		
10	¿Se ha determinado quién, cuándo, cómo y a quién comunicar?	10		
7.5	Información documentada			
7.5.1	Generalidades			
11	¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGOE?	10		
7.5.2	Creación y actualización			
12	¿Se ha implementado una metodología para la creación y/o actualización de la información documentada?	10		
7.5.3	Control de información documentada			
13	¿Se ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del SGOE?	10		
14	¿Se encuentra establecido un formato para cada documento?			5
15	¿La información documentada se encuentra disponible y está protegida adecuadamente?			5

16	¿Se ha establecido la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, conservación, control de cambios de la información documentada?		5	
SUBTOTAL		110	25	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/160		84%		
8	Operación			
8.1	Planificación y control operacional			
8.1.1	Generalidades			
1	¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios educativos ?	10		
2	¿Se controla los cambios planificados y se revisa las consecuencias de los cambios previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso?	10		
8.1.2	Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos			
3	¿La organización planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos?			0
8.1.3	Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación			
4	¿La organización muestra flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses de los estudiantes?		5	
8.2	Requisitos para los productos y servicios educativos			
8.2.1	Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos			
5	¿Se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se ofrecen a los estudiantes y otros beneficiarios, la organización se asegura de que los requisitos para los productos y servicios educativos estén definidos?		5	
8.2.2	Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos			
6	¿La organización notifica los requisitos para los productos y servicios educativos a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes y, en su caso, comprueba su entendimiento?	10		
8.2.3	Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos			
7	¿La organización se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados?	10		

8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos			
8.3.1	Generalidades			
8	¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios educativos?			5
8.3.2	Planificación de diseño y desarrollo			
9	¿La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios?			0
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo			
10	¿La organización determina los requisitos necesarios para el proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios?			0
11	¿Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo?			0
8.3.4	Controles de diseño y desarrollo			
12	¿La organización aplica controles y realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?			5
13	¿La organización realiza actividades de validación para asegurarse que los productos o servicios resultantes satisfacen los requisitos requeridos?			5
14	¿La organización toma acciones sobre los problemas determinados en las actividades de verificación y validación y conserva información documentada de estas acciones?			5
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo			
15	¿La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumple con los requisitos de las entradas y son adecuadas para los procesos posteriores			0
16	¿Se conserva información documentada de las salidas del diseño y desarrollo?			0
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo			
17	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de productos y servicios educativos, para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultado?			0
18	¿Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos?			0

8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
8.4.1	Generalidades			
19	¿La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos?	10		
20	¿Se definen los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente?	10		
21	¿Se determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la evaluación de los proveedores externos y conserva información documentada de las mismas?	10		
8.4.2	Tipo y alcance de control			
22	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios?	10		
8.4.3	Información para los proveedores externos			
23	¿La organización comunica a sus proveedores externos la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios?	10		
24	¿Se comunica la competencia y calificación requerida de las personas, las interacciones del proveedor externo con la organización?	10		
8.5	Producción y provisión del servicio educativo			
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio educativo			
25	¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	10		
26	¿Se dispone de información documentada de las características de las actividades a desempeñar y/o los servicios a prestar y los resultados a alcanzar?	10		
27	¿Se implementa actividades de seguimiento y medición para verificar el cumplimiento de los criterios del control de los procesos o sus salidas y se cuenta con los recursos necesarios para realizarlo?			5
28	¿La organización dispone de la infraestructura, entorno, personal competente y calificado para la operación de los procesos?	10		

29	¿Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados?			5
30	¿Se implementa acciones para prevenir errores humanos y actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de servicios?			5
8.5.2	Identificación y trazabilidad			
31	¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas y el estado de estas respecto a los requisitos de seguimiento y medición?			5
32	¿Se conserva información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?			5
8.5.3	Propiedad perteneciente a las partes interesadas			
33	¿La organización educativa cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo el control de la organización educativa o esté siendo utilizada por la misma?	10		
8.5.4	Preservación			
34	¿La organización preserva las salidas durante la producción y la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos?			5
8.5.5	Protección y transparencia de los datos de los estudiantes			
35	¿La organización ha establecido un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y lo mantiene como información documentada?	10		
8.5.6	Control de los cambios en los productos y servicios educativos			
36	¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?	10		
37	¿La organización conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	10		
8.6	Liberación de los productos y servicios educativos			
38	¿Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	10		
39	¿Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que autorizaron la liberación?	10		
8.7	Control de las salidas educativas no conformes			

40	¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega?	10		
41	¿Se toma las acciones adecuadas de acuerdo con la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?	10		
42	¿Se conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?	10		
SUBTOTAL		220	60	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/420		67%		
9	Evaluación del desempeño			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1	Generalidades			
1	¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición y los métodos a aplicar para el seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos?	10		
2	¿Se determina cuando se va a llevar a cabo el seguimiento, y la medición, y cuando se debe analizar y evaluar los resultados obtenidos?	10		
3	¿Se evalúa el desempeño y eficacia del SGOE?	10		
4	¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de seguimiento y medición?	10		
9.1.2	Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios			
5	¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?	10		
6	¿La organización educativa establece y mantiene como información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas?		5	
7	¿Se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información?	10		
9.1.3	Otras necesidades de seguimiento y medición			
8	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición?	10		
9.1.4	Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación			

9	¿La organización ha determinado los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño; determinar objetivos frente a los que se medirá este desempeño?	10		
9.1.5 Análisis y evaluación				
10	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición?		5	
9.2 Auditoría interna				
11	¿Se lleva a cabo auditorías internas para evaluar el estado del SGOE conforme con los requisitos de la norma ISO 21001:2018?	10		
12	¿Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría?	10		
13	¿Se gestiona todo acerca de las auditorías como el alcance, los auditores, los resultados, y las acciones correctivas adecuadas a realizarse?	10		
14	¿Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y sus resultados?	10		
9.3 Revisión de la dirección				
9.3.1 Generalidades				
15	¿La alta dirección revisa el SGOE de la organización a intervalos planificados, por lo menos una vez al año, y para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización?		5	
9.3.2 Entradas de revisión por la dirección				
16	¿La alta dirección planifica y lleva a cabo revisiones considerando el estado de las acciones de las revisiones previas?	10		
17	¿En las revisiones también se considera cambios en cuestiones internas y externas que afecten al SGOE, información sobre el desempeño y eficacia del SGOE, la adecuación de recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades de mejora?	10		
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
18	¿Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el SGOE y las necesidades de recursos?	10		

19	¿La organización conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?		10		
SUBTOTAL			160	15	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/190			92%		
10	Mejora				
10.1	No conformidad y acciones correctivas				
1	¿La organización evalúa e implementa acciones de mejora para aumentar la satisfacción de las partes interesadas y la eficiencia del SGOE?			5	
2	¿Se toma acciones para controlar y corregir las no conformidades?			5	
3	¿Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad y se implementa las acciones correctivas más apropiadas?			5	
4	¿Se conserva información documentada de las no conformidades encontradas y de los resultados de las acciones correctivas tomadas?			5	
10.2	Mejora continua				
5	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas?				0
6	¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua?			5	
10.3	Oportunidades de mejora				
7	¿La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal, y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos?			5	
SUBTOTAL			0	30	0
Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/70			43%		

TOTAL, DE CUMPLIMIENTO 78 %