



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA  
NORMA ISO 21001:2018 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS  
RUSSELL CRAMPTON” DE LA CIUDAD DE CAYAMBE**



**AUTOR:** Steeven David Herrera cabezas

**DIRECTOR:** MSc. Santiago Marcelo Vacas Palacios Ing.

Ibarra-Ecuador

**2024**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100368448-5		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Herrera Cabezas Steeven David		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Otavalo		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:sdherrerac@utn.edu.ec">sdherrerac@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	06295347	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0985851774

DATOS DE LA OBRA	
<b>TÍTULO:</b>	MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 21001:2018 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" DE LA CIUDAD DE CAYAMBE
<b>AUTOR:</b>	Herrera Cabezas Steeven David
<b>FECHA:</b>	31/07/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniero Industrial
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MSc. Santiago Marcelo Vacas Palacios, Ing.

## CONSTANCIAS

El autor manifiesta 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 el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 01 días del mes de agosto del 2024

Firma: .....

Nombre: Steeven Herrera

Cédula: 100368448-5



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

**CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Ibarra, 01 de agosto del 2024

MSc. Santiago Marcelo Vacas Palacios Ing.

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**CERTIFICA:**

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

MSc. Santiago Marcelo Vacas Palacios Ing.

C.C. 0909250615

## APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificado del trabajo de Integración Curricular “Modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 21001:2018 para la Unidad Educativa Thomas Russell Crampton” elaborado por Steeven David Herrera Cabezas, 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. Santiago Marcelo Vacas Palacios, Ing.

C.C. 0909250615.....



(f).....

MSc. Jenyffer Alexandra Yopez Chicaiza

C.C. 145013346.....

## DEDICATORIA

En el extraordinario libro de mi vida, ustedes ocupan un capítulo invaluable y lleno de amor. A través de cada página, sus enseñanzas, sacrificios y cariño han sido la luz que ha guiado mis pasos. Madre querida, eres mi fuerza inquebrantable, mi ejemplo de dedicación y sobre todo mi pilar fundamental. Cada abrazo tuyo es un refugio y cada consejo es una perla de sabiduría que atesoro profundamente.

Querido papá, tus valores, tu integridad y tu profundo amor por la familia han sido la brújula que ha guiado mi camino, enseñándome el verdadero significado de la fortaleza, amabilidad y la compasión.

A mis personas cercanas que han caminado a mi lado, ustedes han tejido hilos de amistad y complicidad en el tapiz de mi vida. Con cada sonrisa compartida, cada consejo, cada conversación honesta y cada gesto de apoyo, han dejado una marca imborrable en mi corazón.

De igual manera a una persona muy especial, que en un periodo corto de tiempo ha logrado orientarme y apoyarme en varias circunstancias de mi vida.

Hoy quiero dedicarles este pequeño tributo, un sincero agradecimiento por todo lo que han hecho y siguen haciendo por mí. Cada logro, cada alegría y cada momento especial los lleva conmigo, como parte integral de quien soy.

Con profundo amor y gratitud, los guardo en mi corazón,

*Steven Herrera*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a mi tutor quien ha sido mi guía y me ha encaminado por el buen sendero en el transcurso de este periodo y de mi vida académica

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento por tu guía y protección constante en mi vida. Tú has sido mi roca y mi fortaleza en cada paso del camino, iluminando mi camino con tu amor y sabiduría.

A mi querido tutor,

Gracias por tu dedicación y paciencia infinita. Tus enseñanzas y orientación han sido fundamentales para mi crecimiento académico y personal. Siempre estaré agradecido por tu apoyo incondicional y por creer en mí cuando más lo necesitaba.

A mis amados padres,

Ustedes son mi mayor tesoro. Su amor incondicional, sacrificio y ejemplo han moldeado la persona que soy hoy. Gracias por estar siempre a mi lado, por enseñarme valores sólidos y por ser mi inspiración diaria. Sin ustedes, nada de esto sería posible.

Con todo mi corazón,

*Steven Herrera*

## RESUMEN

La implementación de la Norma ISO 21001:2018 en una unidad educativa en Cayambe busca mejorar significativamente las operaciones administrativas y académicas mediante un modelo de gestión por procesos. El objetivo principal de esta investigación es diseñar y aplicar dicho modelo para optimizar la gestión educativa, asegurando que las prácticas institucionales se alineen con estándares internacionales de calidad. Se adoptó un enfoque cualitativo, empleando investigaciones descriptiva, exploratoria y explicativa, para captar de manera integral las percepciones y experiencias del personal docente y administrativo respecto a la implementación de la norma. La investigación descriptiva documentó el estado actual de los procesos educativos y administrativos, proporcionando una línea base detallada para comparar los resultados posteriores a la implementación de la norma. La investigación exploratoria permitió identificar los principales desafíos y oportunidades, estableciendo un marco conceptual y metodológico robusto. Finalmente, la investigación explicativa se centró en analizar las relaciones causales entre la implementación del modelo de gestión por procesos y los resultados observados en la eficiencia operativa y la calidad educativa. El diseño e implementación del modelo han demostrado ser efectivos para mejorar la eficiencia y calidad de las operaciones en la unidad educativa, facilitando la estandarización de procesos, optimización de recursos y promoción de una cultura de mejora continua. La investigación cualitativa permitió una comprensión profunda y detallada de las experiencias del personal, confirmando que el enfoque basado en la Norma ISO 21001:2018 aporta beneficios significativos a toda la comunidad educativa, mejorando tanto la eficiencia operativa como la calidad del servicio educativo ofrecido.

**Palabras Clave:** ISO 21001:2018, gestión por procesos, unidad educativa, mejora continua, investigación cualitativa, eficiencia administrativa, calidad educativa.

## ABSTRACT

The implementation of ISO 21001:2018 in an educational unit in Cayambe aims to significantly improve administrative and academic operations through a process management model. The primary objective of this research is to design and apply such a model to optimize educational management, ensuring that institutional practices align with international quality standards. A qualitative approach was adopted, employing descriptive, exploratory, and explanatory research to comprehensively capture the perceptions and experiences of teaching and administrative staff regarding the implementation of the standard. Descriptive research documented the current state of educational and administrative processes, providing a detailed baseline to compare post-implementation results. Exploratory research identified major challenges and opportunities, establishing a robust conceptual and methodological framework. Finally, explanatory research focused on analyzing causal relationships between the implementation of the process management model and the observed results in operational efficiency and educational quality. The design and implementation of the model have proven effective in improving the efficiency and quality of operations in the educational unit, facilitating the standardization of procedures, resource optimization, and the promotion of a culture of continuous improvement. Qualitative research provided a deep and detailed understanding of staff experiences, confirming that the approach based on ISO 21001:2018 brings significant benefits to the entire educational community, enhancing both operational efficiency and the quality of the educational service provided.

**Keywords:** ISO 21001:2018, process management, educational unit, continuous improvement, qualitative research, administrative efficiency, educational quality.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTO .....	7
RESUMEN .....	8
ABSTRACT .....	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	17
1.1 Planteamiento del problema .....	17
1.2 Justificación.....	18
1.3 Antecedentes.....	19
1.4 Objetivos.....	21
1.4.1 Objetivo general .....	21
1.4.2 Objetivos específicos.....	21
1.5 Alcance .....	21
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	22
2.1 Gestión por Procesos .....	22
2.1.1 Jerarquía de los Procesos.....	23
2.1.2 Principios de la gestión por procesos .....	23
2.2 Análisis FODA .....	24
2.3 Administración Educativa y Estandarización de Procesos.....	26
2.3.1 Importancia de la estandarización en la administración educativa .....	27
2.3.2 Relación entre estandarización de procesos y calidad educativa .....	27
2.3.4 Modelos de Gestión por Procesos en Instituciones Educativas.....	28
2.3.5 Indicadores de calidad educativa.....	29

2.4 Criterio de auditoría interna del cumplimiento de la Norma ISO 21001:2018 ..	31
2.4.1 Estrategias de mejora continua basadas en la ISO 21001:2018 .....	33
2.5 Marco Legal.....	34
2.6 Normativa ISO 21001:2018 .....	37
2.6.1 Descripción general de la Norma ISO 21001:2018.....	37
2.6.2 Principios y estructura de la ISO 21001:2018 .....	38
2.6.3 Beneficios de la implementación de la ISO 21001:2018 en instituciones educativas .....	39
<b>CAPÍTULO III: MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>42</b>
3.1 Enfoque y tipos de investigación.....	42
3.1.1 Tipos de investigación.....	42
3.1.2 Enfoque cualitativo.....	43
3.2 Diseño de la investigación.....	43
3.2.1 Ubicación.....	44
3.2.2 Población .....	44
3.2.3 Métodos de recolección de datos.....	46
3.2.4 Procedimiento de análisis de datos .....	47
3.2.5 Consideraciones éticas.....	47
3.2.6 Instrumentos de recolección de datos .....	48
3.2.7 Procedimiento de implementación .....	48
3.2.8 Procedimiento de análisis de resultados .....	49
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>51</b>
4.1 Diagnóstico Institucional.....	51
4.2 Filosofía Organizacional .....	51
4.2.1 Misión.....	51

4.2.2	Visión .....	52
4.2.3	Valores Institucionales .....	52
4.2.4	Organigrama institucional .....	52
4.3	Checklist de la norma ISO 21001:2018.....	54
4.3.1	Cláusula 4. Contexto de la organización. ....	54
4.3.2	Cláusula 5. Liderazgo .....	55
4.3.3	Cláusula 6. Planificación .....	55
4.3.4	Cláusula 7. Apoyo .....	56
4.3.5	Cláusula 8. Operación .....	56
4.3.6	Cláusula 9. Evaluación de desempeño .....	57
4.3.7	Cláusula 10. Mejora.....	57
4.4	Plan de mejora .....	58
4.5	PROPUESTA .....	59
4.5.1	Cláusula 4 Contexto de la organización. ....	59
4.5.2.	Cláusula 5 Liderazgo .....	65
4.5.3	Cláusula 6 Planificación .....	67
4.5.4	Cláusulas 7 Apoyo.....	69
4.5.5	Cláusula 9 Evaluación del desempeño .....	69
4.5.6	Capítulo 10: Mejora.....	73
	CONCLUSIONES.....	74
	RECOMENDACIONES .....	75
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	77
	ANEXOS .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principios de la gestión por procesos .....	23
Tabla 2 Ejemplo de Aplicación del FODA .....	25
Tabla 3 Modelos de gestión educativa .....	29
Tabla 4 Indicadores de calidad educativa.....	30
Tabla 5 Criterios de respuesta .....	31
Tabla 6 <i>Principios ISO 21001:2018</i> .....	38
Tabla 7 Población de estudio.....	44
Tabla 8 Matriz de partes interesadas .....	59
Tabla 9 Matriz FODA .....	60
Tabla 10 Estrategias basadas en el Análisis FODA .....	61
Tabla 11 Inventario de Procesos.....	63
Tabla 12 Matriz de Riesgos .....	68
Tabla 13 Clasificación de Riesgos .....	68
Tabla 14 Contexto de la organización .....	83
Tabla 15 Liderazgo.....	84
Tabla 16 Planificación.....	86
Tabla 17 Apoyo .....	87
Tabla 18 Operación .....	88
Tabla 19 Evaluación del desempeño .....	92
Tabla 20 Mejora .....	94
Tabla 21 Contexto de la organización.....	227
Tabla 22 Liderazgo.....	229
Tabla 23 Planificación.....	230

Tabla 24 Apoyo .....	231
Tabla 25 Operación .....	232
Tabla 26 Evaluación del desempeño .....	236
Tabla 27 Mejora .....	238

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la unidad educativa .....	44
Figura 2 Organigrama institucional.....	53
Figura 3 Mapa de procesos.....	63
Figura 4 Cumplimiento total de las cláusulas de la norma.....	70

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Auditoria Inicial del cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 21001 ..	83
Anexo 2 Entrevista Estructurada para el Personal Administrativo .....	96
Anexo 3 Cuestionario para Grupos Focales .....	99
Anexo 4 Cuestionario para Levantar los Procesos Docentes .....	106
Anexo 5 Manual de Procesos Unidad Educativa “Thomas Russell Crampton” .....	109
Anexo 6 Proceso M.G.1.01: Revisión y Análisis de Estándares y Necesidades Educativas .	110
Anexo 7 Proceso M.G.2.01: Evaluación Estudiantil.....	125
Anexo 8 Proceso M.G.3.01: Proyectos y Requisitos para la Graduación de los Estudiantes	139
Anexo 9 Proceso A.A.1.01: Procesos para la Selección de Personal.....	153
Anexo 10 Proceso A.A.2.01: Procesos para la Legalización de Contratos.....	168
Anexo 11 Proceso A.A.3.01: Procesos para el Pago de Nómina.....	180
Anexo 12 Proceso A.L.1.01: Procesos para el Mantenimiento de Infraestructura .....	193
Anexo 13 Proceso A.L.1.01: Procesos para el Mantenimiento de Infraestructura .....	205
Anexo 14 FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	213
Anexo 15 INDICADORES DE GESTIÓN ACADÉMICOS .....	219
Anexo 16 INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVOS .....	222
Anexo 17 MATRIZ DE CONTROL DE RIESGOS.....	226
Anexo 18 Auditoria del cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 21001 .....	227

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1 Planteamiento del problema

La gestión por procesos es un enfoque fundamental en la administración moderna que busca optimizar el rendimiento organizativo mediante la mejora continua de los procesos internos, este enfoque se basa en la identificación, documentación y estandarización de los procesos clave, permitiendo una operación más eficiente y efectiva de la organización [1]. En el contexto educativo, la gestión por procesos es esencial para garantizar la calidad y consistencia de los servicios educativos ofrecidos [2].

La Norma ISO 21001:2018 proporciona un sistema de gestión específico para organizaciones educativas, diseñado para mejorar la satisfacción de todas las partes interesadas mediante la aplicación de principios de gestión de calidad [3]. Esta norma promueve la estandarización de los procesos educativos y administrativos, facilitando la implementación de prácticas coherentes y eficaces que optimizan el uso de los recursos y mejoran los resultados educativos (Ruiz et al., 2024).

Actualmente, la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" en Cayambe, Pichincha, Ecuador, carece de un modelo estandarizado de gestión por procesos, según Cerruto (2022) la ausencia de este puede llevar a la inconsistencia en la calidad de los servicios educativos y la eficiencia operativa, sin estandarización, es difícil garantizar que todos los estudiantes reciban una educación de igual calidad y que los recursos se utilicen de manera óptima, además, la falta de procesos documentados puede dificultar la evaluación y comparación de los resultados académicos entre diferentes grupos de estudiantes, impidiendo la identificación de áreas de mejora y la implementación de estrategias correctivas efectivas.

Para abordar esta necesidad, es esencial desarrollar e implementar un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton", este proyecto de investigación se centrará en identificar y estandarizar los procesos educativos y administrativos clave, establecer procesos claros y detallados para cada etapa, mediante recursos necesarios para apoyar la implementación, mediante este proyecto se estima mejorar la consistencia y calidad de los servicios educativos, asegurando la eficiencia de los recursos y permitir una gestión más efectiva orientada a la mejora continua.

## 1.2 Justificación

La estandarización en la gestión educativa se fundamenta en la teoría de la administración por procesos, que sostiene que la mejora continua y conduce a una optimización del rendimiento organizacional [5]. Al diseñar un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018, se asegura la aplicación de principios y prácticas reconocidas internacionalmente que promueven la coherencia y la calidad en los servicios educativos, la planificación curricular, la metodología de enseñanza y la evaluación del rendimiento estudiantil se benefician de procesos claramente definidos y documentados, lo que facilita la consistencia y la repetibilidad en la calidad educativa [4].

En la investigación de Guzmán (2022) se hace mención al “Informe de Monitoreo de la Educación Global” (GEM) de 2020 y las mediciones como TERCE y PISA que han revelado que el 50% de los estudiantes evaluados en Latinoamérica obtuvieron calificaciones deficientes, muy por debajo de las expectativas. Este desafío resalta la necesidad de repensar y reestructurar los sistemas de educación secundaria para alcanzar los objetivos educativos y asegurar resultados significativos para todos los estudiantes. En este contexto, la aplicación de la Norma ISO 21001:2018 es esencial, ya que proporciona un marco estandarizado para la gestión educativa, enfocado en la mejora continua y la satisfacción de las necesidades estudiantiles. Implementar esta normativa permitirá a las instituciones establecer procesos eficientes y adaptables, elevando el nivel educativo y cumpliendo con los estándares internacionales de calidad.

En el ámbito práctico, la estandarización de procesos ofrece múltiples beneficios tangibles para la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton", al establecer procesos claros y uniformes se optimizan las operaciones administrativas y académicas, eliminando redundancias y mejorando la eficiencia operativa, la disponibilidad de datos consistentes y comparables sobre el desempeño educativo y operativo permite a la dirección y al personal identificar rápidamente áreas de mejora y tomar decisiones informadas, esto no solo mejora la calidad de la enseñanza y la gestión escolar, sino que también facilita la implementación de medidas correctivas de manera oportuna, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima y que los objetivos educativos se cumplan de manera efectiva.

Desde el enfoque legal en Ecuador, la implementación de un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018 asegura el cumplimiento de las regulaciones y normativas educativas establecidas por el Ministerio de Educación y otras autoridades

competentes, la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) y su Reglamento General establecen los parámetros que las instituciones educativas deben seguir para garantizar una educación de calidad, la estandarización de procesos permite a la unidad educativa alinear sus prácticas con estos requisitos legales, asegurando la transparencia y la responsabilidad en la gestión escolar [7], además, cumplir con las normativas locales refuerza la legitimidad de la institución, lo que puede traducirse en una mayor confianza por parte de padres de familia, estudiantes y la comunidad educativa en general, la adherencia a estas normativas no solo previene sanciones legales, sino que también promueve un entorno educativo que favorece el desarrollo integral de los estudiantes y el profesionalismo del personal docente y administrativo.

### **1.3 Antecedentes**

La estandarización de procesos permite establecer procedimientos claros para la planificación curricular, la metodología de enseñanza, la evaluación del rendimiento estudiantil, entre otros aspectos fundamentales de la gestión educativa. Esto garantiza una mayor consistencia en la calidad educativa ofrecida, lo que se traduce en un aprendizaje más efectivo y una experiencia educativa más satisfactoria para los estudiantes. En este contexto, la Norma ISO 21001:2018 proporciona un marco integral para gestionar la calidad en las organizaciones educativas, promoviendo la eficiencia y la mejora continua. La implementación de esta norma en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" busca alinear sus procesos administrativos y académicos con estándares internacionales reconocidos, asegurando una gestión más coherente y eficiente. La revisión de antecedentes de investigaciones previas permite identificar tanto las fortalezas como las áreas de oportunidad en la adopción de la ISO 21001:2018, proporcionando un sustento teórico y práctico para el desarrollo de este proyecto.

Para iniciar el proyecto de investigación de Indarti et al. (2021), que evaluó el Sistema de Gestión Integral bajo la Norma ISO 9001:2015 en la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, enfocándose en la Información Documentada. El objetivo era mejorar esta información para cumplir con la Norma ISO 21001:2018. Se verificó que la documentación de los procesos del SGI concuerda con lo estipulado en la norma ISO 21001. Los resultados identificaron problemas en el departamento y mejoraron el proceso, mostrando que la metodología aplicada impacta positivamente en los indicadores de desempeño del Sistema de Gestión Integral, incluyendo los requisitos de ambas normas internacionales [8].

Como indican Bretaña et al. (2020), la ISO 21001, publicada en 2018, busca proporcionar servicios educativos que cumplan consistentemente con los requisitos legales y

aumenten la satisfacción de todas las partes interesadas. Este estudio analizó los requisitos de la ISO 21001 para su aplicación en programas de posgrado, usando como casos de estudio el Centro de Biomateriales de la Universidad de La Habana y el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. La norma permite gestionar internamente la calidad de los servicios de formación, cumpliendo con las expectativas de estudiantes, familias, profesores y el mercado laboral [9].

La investigación de Rivera & Bustamante (2019) que tuvo por propósito determinar el impacto de la norma ISO 21001:2018 en estudiantes del último semestre del programa de educación preescolar en Lima. Es relevante analizar la calidad educativa, ya que los sistemas educativos globales revisan continuamente el servicio ofrecido a sus estudiantes. Las instituciones educativas alinean sus sistemas de gestión de calidad con normativas que garantizan la calidad educativa, haciéndolas más atractivas. Esta investigación descriptiva y explicativa utilizó encuestas a 109 estudiantes, mostrando un impacto positivo en los estudiantes del último semestre del programa de educación preescolar [2].

Mediante la investigación en Colombia realizada por Ruiz et al. (2024) estudió el impacto de la estandarización de procesos educativos basados en la ISO 21001:2018 en la calidad de la enseñanza. La adopción de esta norma mejoró la coherencia y eficiencia de las operaciones educativas, facilitando la implementación de mejores prácticas y la mejora continua. Los resultados mostraron mejoras significativas en la calidad del aprendizaje y en la satisfacción de estudiantes y docentes [10].

El trabajo de Rivera (2022), en el cual se elabora un modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 21001 2018 para una institución educativa de la ciudad de Ibarra en la que se identifica el problema de la institución educativa como la carencia de un manual de procesos estandarizado hoy utilizando herramientas como FODA y PESTEL hoy el proyecto establece procesos que son de suma importancia en el desarrollo de la propuesta hoy con ayuda directa de las personas encargadas de la administración de la institución educativa lo cual da lugar a un diagnóstico situacional que permite medir el grado de cumplimiento de las diferentes normativas hoy teniendo como resultado la caracterización de la unidad educativa un manual de procesos e indicadores de desempeño en una matriz de partes interesadas las cuales sirvieron para mejorar el rendimiento de la institución [11].

Finalmente, en Ecuador, el trabajo de Cerruto (2022) la calidad educativa es un valor añadido, establecido en el marco legal vigente. El Estado ha promulgado políticas para guiar,

instruir y supervisar el logro de metas de calidad en diversos servicios educativos. Esta investigación busca identificar el alcance y beneficios de la norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de instituciones educativas particulares. Se empleó una metodología cualitativa no experimental, complementada con el análisis de documentos y opiniones de expertos. Teóricamente, este trabajo es un referente para futuras investigaciones sobre gestión de calidad y estandarización en sistemas educativos. Los resultados revelan que el sistema educativo ecuatoriano tiene estándares comparables a los de la ISO 21001:2018, pero no están completamente integrados como un sistema de gestión, lo que sugiere la adopción de esta norma para mejorar la gestión de calidad en instituciones privadas [4].

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Diseñar un modelo de gestión por procesos para la mejora de las operaciones administrativas y académicas en una unidad educativa de la ciudad de Cayambe.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente la investigación referente a la administración educativa, a través de la revisión del estado del arte como sustento del proyecto de investigación.
- Realizar un diagnóstico situacional para identificar las condiciones actuales de la unidad educativa.
- Desarrollar un modelo de gestión por procesos en base a la norma ISO 21001:2018 para la mejora de las operaciones administrativas y académicas en la unidad educativa.

## **1.5 Alcance**

El presente trabajo tiene como alcance el diseño de un modelo de gestión por procesos para una Unidad Educativa “ubicada en Cayambe, provincia de Pichincha, Ecuador. Para las áreas administrativa y educativa, teniendo como propósito la estandarización, misma que abarcará tanto los procesos administrativos y académicos, asegurando una gestión eficiente y coherente que contribuya a la mejora continua de la calidad educativa. A través de la Identificación de Procesos, Desarrollo de Procedimientos, Estandarización, Documentación, Evaluación y Ajuste.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Gestión por Procesos**

Rivera (2022), indica que la gestión por procesos es un enfoque fundamental en la administración moderna que busca optimizar el rendimiento organizativo mediante la mejora continua de los procesos internos. Este enfoque se basa en la identificación, documentación y estandarización de los procesos clave, permitiendo una operación más eficiente y efectiva de la organización [12]. En el contexto educativo, la gestión por procesos es esencial para garantizar la calidad y consistencia de los servicios educativos ofrecidos, contribuyendo a la satisfacción de todas las partes interesadas, incluidos estudiantes, profesores, personal administrativo y padres de familia.

La gestión por procesos puede definirse como una metodología administrativa que busca mejorar el desempeño organizacional mediante la identificación, análisis y optimización de los procesos internos. Este enfoque implica una revisión fundamental y el rediseño radical de los procesos empresariales para lograr mejoras dramáticas en medidas críticas de rendimiento como costo, calidad, servicio y rapidez [13]. En el contexto educativo, la gestión por procesos se traduce en la estandarización de los procesos educativos y administrativos, permitiendo una operación más eficiente y efectiva de las instituciones educativas.

#### **Proceso**

Un proceso es una serie de actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos o servicios, creando valor para la organización. En una unidad educativa, un proceso podría incluir la planificación curricular o la gestión de admisiones.

#### **Procedimiento**

Un procedimiento es un conjunto específico de pasos necesarios para ejecutar un proceso de manera eficiente y consistente. Detalla cómo realizar las tareas, quién es responsable y qué recursos se necesitan. En educación, asegura uniformidad en tareas como la inscripción de estudiantes.

### 2.1.1 Jerarquía de los Procesos

La jerarquía de los procesos se refiere a la organización de los niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura de la organización, ordenados desde el más alto hasta el más bajo. A continuación, se detalla esta jerarquía:

1. **Macroprocesos:** Constituyen los procesos de nivel superior en la organización y abarcan las actividades principales y estratégicas que ayudan a alcanzar los objetivos generales de la empresa.
2. **Procesos:** Se enfocan en actividades específicas vinculadas a un área o función particular dentro de la organización.
3. **Procedimientos:** Son más detallados y se centran en tareas específicas dentro de un proceso más amplio.
4. **Actividades:** Representan acciones concretas que deben realizarse para completar un procedimiento.
5. **Tareas:** Consisten en acciones individuales y específicas que forman parte de una actividad.

### 2.1.2 Principios de la gestión por procesos

La gestión por procesos se basa en varios principios fundamentales que guían su implementación y desarrollo en cualquier organización. Estos principios se muestran en la tabla a continuación:

**Tabla 1**  
**Principios de la gestión por procesos**

Tema	Contenido
Métodos de evaluación del desempeño del SGC	Auditorías internas y externas: Verifican el cumplimiento de procedimientos y estándares Evaluaciones de satisfacción de las partes interesadas: Encuestas y entrevistas a estudiantes, padres y personal Indicadores de desempeño clave (KPIs): Métricas específicas como tasas de graduación y resultados de exámenes. Revisión de la dirección: Análisis de resultados de auditorías y KPIs por la alta dirección Benchmarking: Comparación con otras instituciones para identificar mejores prácticas.

Indicadores de calidad educativa	<p>Resultados académicos: Tasas de aprobación, graduación y resultados en exámenes estandarizados.</p> <p>Tasa de deserción escolar: Porcentaje de estudiantes que abandonan antes de completar su educación.</p> <p>Satisfacción de los estudiantes y padres: Encuestas sobre la calidad de enseñanza e infraestructura</p> <p>Eficiencia en la utilización de recursos: Gestión de recursos humanos, financieros y materiales</p> <p>Desempeño del personal docente: Evaluación de competencias y efectividad docente</p> <p>Participación y compromiso de la comunidad educativa: Grado de involucramiento en actividades y decisiones.</p> <p>Innovación y mejora continua: Adopción de nuevas tecnologías y actualización de currículos.</p>
Estrategias de mejora continua basadas en la ISO 21001:2018	<p>Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act): Enfoque sistemático para la mejora continua.</p> <p>Participación activa de las partes interesadas: Involucramiento en el proceso de mejora.</p> <p>Capacitación y desarrollo profesional: Programas de actualización y desarrollo de competencias</p> <p>Uso de tecnología y datos: Implementación de sistemas de gestión de datos y tecnologías educativas</p> <p>Evaluaciones y revisiones periódicas: Auditorías, encuestas y análisis de KPIs.</p> <p>Fomento de una cultura de calidad: Valoración y promoción de la calidad en la organización</p> <p>Adaptación y flexibilidad: Enfoque ágil para ajustarse a cambios y nuevas demandas.</p>

**Fuente:** elaboración propia basado en [15]

Estos principios proporcionan una base sólida para la implementación de la gestión por procesos en cualquier organización, incluyendo las instituciones educativas. Al seguir estos principios, las organizaciones pueden mejorar la eficiencia y efectividad de sus operaciones, optimizar el uso de recursos y mejorar la calidad de sus servicios.

## 2.2 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta estratégica utilizada para identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que afectan a una organización. Este marco teórico describe cómo se aplica el análisis FODA en el contexto de una unidad educativa, específicamente en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton". Su aplicación permite

desarrollar estrategias efectivas que optimicen el rendimiento institucional y mejoren la calidad educativa.

### Definición y Conceptos Clave

El análisis FODA se divide en cuatro componentes:

- **Fortalezas (F):** Características internas y positivas que diferencian a la organización de otras.
- **Oportunidades (O):** Factores externos que la organización puede aprovechar para su beneficio.
- **Debilidades (D):** Características internas y negativas que representan áreas de mejora.
- **Amenazas (A):** Factores externos que pueden poner en riesgo el logro de los objetivos.

### Aplicación del FODA en una Unidad Educativa

1. **Identificación de Fortalezas y Debilidades Internas:** Se realiza un diagnóstico interno para reconocer los recursos, capacidades y procesos que funcionan bien (fortalezas), así como aquellos que necesitan mejorar (debilidades).
2. **Análisis de Oportunidades y Amenazas Externas:** Se evalúa el entorno externo, considerando factores socioeconómicos, tecnológicos, políticos y culturales que puedan influir en la institución educativa.
3. **Desarrollo de Estrategias:** Con la matriz FODA, se generan estrategias que maximicen las fortalezas y oportunidades, y minimicen las debilidades y amenazas.

**Tabla 2**  
**Ejemplo de Aplicación del FODA**

Componentes del FODA	Elementos Identificados en la Unidad Educativa	Estrategias Generadas
Fortalezas (F)	Vida institucional de más de 10 años, docentes con alto nivel de conocimientos, infraestructura óptima.	Fortalecer la imagen institucional para atraer más estudiantes, utilizar el conocimiento del personal para desarrollar programas innovadores.
Oportunidades (O)	Alta demanda de estudiantes, carencia de instituciones con servicio de bachillerato, aportes técnicos de instituciones superiores.	Expandir la oferta educativa para cubrir la demanda, desarrollar colaboraciones con universidades.

Debilidades (D)	Deficiencias en procesos administrativos, comunicación ineficiente entre el personal, falta de manual de procesos.	Implementar un sistema de gestión de calidad y mejorar la comunicación interna.
Amenazas (A)	Cambios repentinos en políticas educativas, competencia con instituciones mejor organizadas.	Adaptar rápidamente los procesos a nuevas políticas y mejorar la organización interna.

La aplicación del análisis FODA en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" permite una evaluación integral de la institución, identificando factores críticos internos y externos. Este análisis proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas, orientadas a mejorar la eficiencia operativa y la calidad educativa. Utilizando esta herramienta, la institución puede desarrollar planes de acción efectivos que aseguren su sostenibilidad y crecimiento en un entorno dinámico y competitivo.

### 2.3 Administración Educativa y Estandarización de Procesos

Albornoz (2018) indica que la administración educativa es un campo crucial dentro de las ciencias de la educación, que se encarga de gestionar y coordinar los recursos humanos, financieros y materiales de una institución educativa para alcanzar sus objetivos y metas. La estandarización de procesos en este ámbito juega un papel vital, ya que facilita la optimización de recursos, mejora la calidad educativa y asegura una gestión eficiente y efectiva [16].

La administración educativa puede definirse como el conjunto de técnicas, procedimientos y acciones que se llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de una institución educativa con el fin de lograr los objetivos educativos establecidos [17]. Este concepto abarca una amplia gama de funciones y responsabilidades, que incluyen la gestión de personal, la administración financiera, la supervisión del desarrollo curricular, la evaluación del rendimiento académico y la implementación de políticas educativas.

En términos más específicos, la administración educativa implica la aplicación de principios y técnicas administrativas al ámbito de la educación para crear un entorno que facilite el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes. Según Torres & Carlson (2024), la administración educativa es esencial para la creación de un ambiente escolar que promueva la efectividad organizacional, el logro académico de los estudiantes y la satisfacción de todas las partes interesadas.

### **2.3.1 Importancia de la estandarización en la administración educativa**

La estandarización en la administración educativa se refiere a la adopción y aplicación de normas y procedimientos uniformes para la gestión de los procesos educativos y administrativos [17]. Esta práctica es crucial para garantizar la consistencia, eficiencia y calidad en la operación de las instituciones educativas. La estandarización permite que las actividades y procesos se realicen de manera uniforme, lo que facilita el monitoreo, la evaluación y la mejora continua.

Una de las principales ventajas de la estandarización es que facilita la implementación de mejores prácticas y la transferencia de conocimientos y experiencias exitosas entre diferentes unidades o departamentos dentro de una institución educativa. Esto asegura que todos los miembros de la organización sigan los mismos procedimientos y estándares, reduciendo la variabilidad y mejorando la coherencia en la prestación de servicios educativos [16].

La estandarización en la administración educativa también promueve la equidad y la igualdad de oportunidades. Al establecer procedimientos claros y uniformes, se asegura que todos los estudiantes tengan acceso a los mismos recursos y oportunidades educativas, independientemente de su origen o situación socioeconómica. Esto es fundamental para crear un ambiente educativo inclusivo y justo que promueva el desarrollo integral de todos los estudiantes.

### **2.3.2 Relación entre estandarización de procesos y calidad educativa**

La estandarización de procesos y la calidad educativa están estrechamente relacionadas, ya que la implementación de procesos estandarizados contribuye directamente a la mejora de la calidad de la educación [19]. La calidad educativa se refiere al grado en que una institución educativa cumple con los estándares y expectativas establecidos para proporcionar una educación efectiva y significativa a sus estudiantes.

La estandarización de procesos educativos y administrativos asegura que las actividades y procedimientos se realicen de manera consistente y eficiente, lo que contribuye a la mejora continua de la calidad educativa. Al estandarizar los procesos, las instituciones educativas pueden identificar y eliminar ineficiencias, reducir errores y garantizar que todos los estudiantes reciban una educación de igual calidad [20].

Además, la estandarización de procesos promueve la equidad en la educación, asegurando que todos los estudiantes tengan acceso a las mismas oportunidades y recursos

educativos. Esto es particularmente importante en contextos donde existen disparidades significativas en el acceso a la educación de calidad. La estandarización ayuda a nivelar el campo de juego, proporcionando un marco común para la enseñanza y el aprendizaje que beneficia a todos los estudiantes [21].

Además, la estandarización de procesos facilita la implementación de sistemas de gestión de calidad, como la Norma ISO 21001:2018, que proporcionan un marco estructurado para la mejora continua de la calidad educativa [1]. La ISO 21001:2018 promueve la estandarización de los procesos educativos y administrativos, lo que facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de soluciones efectivas. Esto contribuye a la adaptabilidad de la institución a los cambios del entorno y a la evolución de las necesidades educativas.

Se puede definir que la administración educativa y la estandarización de procesos son componentes esenciales para el logro de una educación de calidad. La implementación de procedimientos estandarizados en las instituciones educativas no solo mejora la eficiencia y efectividad de la gestión, sino que también contribuye a la equidad y la mejora continua de la calidad educativa. La estandarización permite una gestión más transparente y responsable, facilita el cumplimiento de las normativas y regulaciones educativas, y asegura que todos los estudiantes reciban una educación de alta calidad, promoviendo su desarrollo integral y éxito académico.

#### **2.3.4 Modelos de Gestión por Procesos en Instituciones Educativas**

La gestión por procesos en instituciones educativas se ha convertido en un enfoque esencial para mejorar la calidad de la educación, la eficiencia operativa y la satisfacción de todas las partes interesadas. La implementación de modelos de gestión por procesos permite una administración más estructurada y coherente, facilitando la mejora continua y la alineación de los objetivos educativos con los recursos disponibles.

#### **Ejemplos de modelos de gestión por procesos aplicados en educación**

Existen diversos modelos de gestión por procesos que han sido implementados en instituciones educativas a nivel mundial, cada uno adaptado a las necesidades específicas de las organizaciones. En la tabla a continuación, se presentan algunos ejemplos destacados:

**Tabla 3**  
**Modelos de gestión educativa**

Modelo de Gestión	Descripción
Modelo de Gestión de Calidad Total (TQM)	Se centra en la mejora continua de todos los aspectos de la organización educativa mediante la participación de todo el personal y el enfoque en la satisfacción del cliente (estudiantes, padres y comunidad en general). Promueve la cultura de la calidad, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo.
Modelo EFQM de Excelencia	Desarrollado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, este modelo proporciona un marco para evaluar y mejorar la gestión de la calidad en las organizaciones educativas. Promueve la mejora continua y la innovación.
Modelo de Gestión por Competencias	Se enfoca en la identificación y desarrollo de competencias específicas que los estudiantes deben adquirir. Implica la planificación, implementación y evaluación de programas educativos que aseguren que los estudiantes adquieran habilidades y conocimientos necesarios para su desarrollo profesional y personal.
Norma ISO 21001:2018	Proporciona un marco específico para los sistemas de gestión de organizaciones educativas, basado en la mejora continua y la satisfacción de las necesidades de los estudiantes y otras partes interesadas. Promueve la estandarización de procesos educativos y administrativos, facilitando una gestión más eficiente y efectiva.
Modelo de Gestión por Procesos Integrado (MGPI)	Combina aspectos de la gestión por procesos y la gestión de proyectos para mejorar la eficiencia y efectividad de las instituciones educativas. Se enfoca en la planificación y ejecución de proyectos específicos que contribuyan a la mejora de los procesos educativos y administrativos.

**Fuente:** elaboración propia basado en Jiménez et al. (2023) y Soto (2022)

### **2.3.5 Indicadores de calidad educativa**

Los indicadores de calidad educativa son herramientas fundamentales para medir y evaluar el desempeño de las instituciones educativas. Estos indicadores proporcionan datos cuantitativos y cualitativos que permiten a las instituciones identificar fortalezas y áreas de mejora. Algunos de los principales indicadores de calidad educativa incluyen:

**Tabla 4 Indicadores de calidad educativa**

Indicador de Calidad Educativa	Descripción
Resultados académicos	Incluyen las tasas de aprobación y graduación, así como los resultados en exámenes estandarizados nacionales e internacionales. Estos indicadores reflejan el desempeño académico de los estudiantes y la efectividad de los programas educativos.
Tasa de deserción escolar	Este indicador mide el porcentaje de estudiantes que abandonan la institución antes de completar su educación. Una alta tasa de deserción puede indicar problemas en la calidad educativa, el ambiente escolar, o la adecuación de los programas educativos a las necesidades de los estudiantes.
Satisfacción de los estudiantes y padres	Las encuestas de satisfacción son cruciales para entender cómo perciben los estudiantes y sus familias la calidad de la educación recibida. Este indicador incluye aspectos como la calidad de la enseñanza, la infraestructura, y el ambiente escolar.
Eficiencia en la utilización de recursos	Este indicador evalúa cómo se gestionan y utilizan los recursos humanos, financieros y materiales en la institución. La eficiencia en la utilización de recursos es esencial para asegurar la sostenibilidad y la capacidad de la institución para proporcionar una educación de calidad.
Desempeño del personal docente	La calidad de la enseñanza está directamente relacionada con las habilidades y competencias del personal docente. Evaluar el desempeño de los docentes mediante observaciones en el aula, autoevaluaciones y retroalimentación de los estudiantes es fundamental para asegurar una enseñanza de alta calidad.
Participación y compromiso de la comunidad educativa	Este indicador mide el grado de involucramiento de los estudiantes, padres y personal en las actividades y decisiones de la institución. Un alto nivel de participación y compromiso es indicativo de un ambiente educativo positivo y colaborativo.
Innovación y mejora continua	La capacidad de la institución para innovar y mejorar continuamente sus procesos y programas educativos es un indicador clave de calidad. Esto incluye la adopción de nuevas tecnologías, la actualización de currículos y la implementación de prácticas pedagógicas innovadoras.

**Fuente:** elaboración propia basado en Galioto, 2022; Hernández & Fernández, (2018)

## 2.4 Criterio de auditoría interna del cumplimiento de la Norma ISO 21001:2018

A partir de la revisión documental y la lista de verificación, realizada en colaboración con el rector de la unidad académica, se han identificado los siguientes resultados en relación con el cumplimiento de los requisitos de la norma. En la tabla 10 se presenta el formato utilizado para responder el check-list, asegurando así una aplicación precisa y la obtención de mejores resultados.

**Tabla 5**  
**Criterios de respuesta**

<b>Respuesta</b>	<b>Valoración</b>
Totalmente	10
Parcialmente	5
Nada	0

A continuación, se presenta el análisis de cada cláusula:

- **Cláusula 4: Contexto de la organización** (38% de cumplimiento) Esta cláusula aborda la comprensión de la organización y su contexto, así como la identificación de las partes interesadas y sus necesidades. El bajo nivel de cumplimiento sugiere que la institución no ha logrado una evaluación completa y adecuada de su entorno interno y externo, lo que es crucial para una planificación estratégica efectiva. Es necesario mejorar la identificación y el análisis de las partes interesadas para asegurar que todos los actores relevantes sean considerados en la toma de decisiones.
- **Cláusula 5: Liderazgo** (50% de cumplimiento) Esta cláusula se centra en el liderazgo y el compromiso con la gestión de calidad educativa. Un cumplimiento del 50% indica que hay una base de liderazgo establecida, pero se necesita reforzar la dirección y el compromiso para fomentar una cultura de calidad y mejora continua. Es esencial que los líderes de la institución establezcan una visión clara y motiven a todo el personal a trabajar hacia los objetivos comunes.
- **Cláusula 6: Planificación** (50% de cumplimiento) La planificación es fundamental para el éxito del sistema de gestión educativa. Con un cumplimiento del 50%, se evidencia que la institución ha iniciado algunos esfuerzos de planificación, pero aún debe consolidar estos procesos para asegurar una ejecución eficaz. La planificación debe incluir la identificación de riesgos y oportunidades, así como la definición de objetivos claros y alcanzables.

- **Cláusula 7: Apoyo** (40% de cumplimiento) Esta cláusula cubre los recursos necesarios para el sistema de gestión, incluidas las competencias, la comunicación y la disponibilidad de información. Un cumplimiento del 40% indica deficiencias en la provisión de recursos adecuados y en la comunicación interna. Para mejorar, la institución debe asegurar que todo el personal tenga las competencias necesarias y que la información relevante sea accesible y bien comunicada.
- **Cláusula 8: Operación** (39% de cumplimiento) La operación abarca la ejecución de los procesos educativos y administrativos. Un cumplimiento del 39% sugiere que los procesos no están completamente optimizados y que hay margen para mejorar la gestión operativa. Es crucial establecer procedimientos claros y eficientes para todas las actividades clave de la institución.
- **Cláusula 9: Evaluación del desempeño** (44% de cumplimiento) Evaluar el desempeño es esencial para la mejora continua. Con un cumplimiento del 44%, la institución muestra que está realizando algunos esfuerzos de evaluación, pero necesita mejorar la frecuencia y la calidad de estas evaluaciones. Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación más robustos permitirá una retroalimentación más efectiva y oportuna.
- **Cláusula 10: Mejora** (33% de cumplimiento) La mejora continua es un principio central de la ISO 21001:2018. El cumplimiento más bajo, del 33%, indica que la institución no está priorizando adecuadamente las iniciativas de mejora. Es fundamental que se implementen procesos para identificar áreas de mejora, realizar acciones correctivas y preventivas, y fomentar una cultura de innovación y desarrollo continuo.

### 2.4.1 Estrategias de mejora continua basadas en la ISO 21001:2018

La Norma ISO 21001:2018 proporciona un marco estructurado para la implementación de estrategias de mejora continua en las instituciones educativas. Algunas de las estrategias clave incluyen:

1. **Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act):** Este ciclo es un enfoque sistemático para la mejora continua que se utiliza ampliamente en la gestión de calidad. Consiste en cuatro etapas: Planificación (Plan), Implementación (Do), Verificación (Check) y Actuación (Act). En la etapa de planificación, se identifican las áreas de mejora y se desarrollan planes de acción. En la etapa de implementación, se ejecutan las acciones planificadas. En la etapa de verificación, se evalúan los resultados obtenidos y se comparan con los objetivos establecidos. Finalmente, en la etapa de actuación, se realizan los ajustes necesarios y se estandarizan las mejoras [32].
2. **Participación activa de las partes interesadas:** Involucrar a estudiantes, padres, personal docente y administrativo en el proceso de mejora continua es crucial para asegurar que las soluciones implementadas sean efectivas y sostenibles. Esto puede incluir la creación de comités de mejora, la realización de talleres de retroalimentación y la implementación de sistemas de sugerencias [33].
3. **Capacitación y desarrollo profesional:** La mejora continua requiere que el personal docente y administrativo esté constantemente actualizándose y desarrollando sus competencias. La implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional asegura que el personal esté preparado para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades de mejora [33].
4. **Uso de tecnología y datos:** La tecnología puede ser una herramienta poderosa para la mejora continua. La implementación de sistemas de gestión de datos permite recopilar, analizar y visualizar información de manera eficiente. Esto facilita la identificación de tendencias, problemas y oportunidades de mejora. Además, el uso de tecnologías educativas innovadoras puede mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje [34].
5. **Evaluaciones y revisiones periódicas:** La realización de evaluaciones y revisiones periódicas del SGC es esencial para identificar áreas de mejora y asegurar que las acciones implementadas sean efectivas. Estas evaluaciones pueden incluir auditorías internas y externas, encuestas de satisfacción y análisis de KPIs [22].

6. **Fomento de una cultura de calidad:** La creación de una cultura organizacional que valore y promueva la calidad es fundamental para la mejora continua. Esto incluye la comunicación de la importancia de la calidad a todos los miembros de la comunidad educativa, el reconocimiento y recompensa de las contribuciones a la mejora de la calidad, y el fomento de la colaboración y el trabajo en equipo [35].
7. **Adaptación y flexibilidad:** Las instituciones educativas deben ser capaces de adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno educativo y las necesidades de los estudiantes. Esto requiere un enfoque flexible y ágil para la gestión de la calidad, que permita ajustar los procesos y estrategias en función de los resultados obtenidos y las nuevas demandas [35].

De lo anterior se puede mencionar que la evaluación y mejora continua son elementos esenciales para la gestión de calidad en las instituciones educativas. La implementación de métodos de evaluación del desempeño del SGC, la utilización de indicadores de calidad educativa y la adopción de estrategias de mejora continua basadas en la Norma ISO 21001:2018 permiten a las instituciones identificar áreas de mejora, implementar cambios necesarios y monitorear los resultados para alcanzar y mantener altos niveles de calidad educativa. La mejora continua no solo mejora la eficiencia y efectividad de la gestión, sino que también contribuye a la equidad y la excelencia educativa, asegurando que todos los estudiantes reciban una educación de alta calidad que promueva su desarrollo integral y éxito académico.

## **2.5 Marco Legal**

El presente proyecto, enfocado en la implementación de un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018 para la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton", se alinea con varias disposiciones legales ecuatorianas que regulan la calidad educativa y la administración de las instituciones educativas. A continuación, se describen las leyes, normas y artículos pertinentes:

### **Constitución de la República del Ecuador**

La Constitución de la República del Ecuador (2008) [36], establece un marco legal amplio y detallado para garantizar el derecho a la educación y la gestión eficiente de los recursos educativos. Los artículos más relevantes incluyen:

- **Artículo 26:** Establece el derecho a la educación como un derecho humano fundamental y un deber ineludible del Estado. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos, y la construcción de una sociedad equitativa y justa.
- **Artículo 27:** Detalla que la educación debe centrarse en el desarrollo integral del ser humano y ser de calidad. La educación se fundamentará en la igualdad de oportunidades, la equidad de género, la justicia social y la interculturalidad.
- **Artículo 343:** Dispone la creación de un Sistema Nacional de Educación que incluya instituciones educativas públicas y privadas, asegurando su articulación y cumplimiento de los estándares de calidad y equidad.

### **Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)- 2011**

La Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) [37], promulgada en 2011, es el marco normativo que regula el sistema educativo ecuatoriano. Algunos de los artículos relevantes para esta investigación son:

- **Artículo 2:** Establece los principios de la educación ecuatoriana, incluyendo la calidad, la universalidad, la equidad, la inclusión y la interculturalidad.
- **Artículo 27:** Estipula que la calidad de la educación es una obligación del Estado, y se implementarán mecanismos de evaluación, acreditación y certificación para asegurarla.
- **Artículo 91:** Dispone la creación de sistemas de gestión administrativa y pedagógica en las instituciones educativas, alineados con estándares nacionales e internacionales de calidad.

### **Reglamentos Generales a la LOEI (2017)**

Los Reglamentos Generales a la LOEI [38], desarrollan las disposiciones de la ley, proporcionando directrices específicas para la implementación de sistemas de gestión en las instituciones educativas:

- **Artículo 35:** Establece que las instituciones educativas deben implementar sistemas de gestión de calidad que incluyan la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de sus actividades educativas y administrativas.
- **Acuerdos Ministeriales:** El Ministerio de Educación emite acuerdos que regulan aspectos específicos de la gestión educativa. Por ejemplo, el Acuerdo Ministerial No.

MINEDUC-ME-2021-00063-A [39] establece los estándares de calidad para la gestión educativa, que deben ser cumplidos por todas las instituciones educativas del país.

### **Familia normas ISO**

- **Norma ISO 21001:2018:** Esta norma internacional proporciona un marco para los sistemas de gestión de organizaciones educativas, centrado en la mejora continua y la satisfacción de las necesidades de los estudiantes y otras partes interesadas. Aunque no es una normativa ecuatoriana per se, su adopción se alinea con los principios y requerimientos establecidos por la LOEI y la Constitución, promoviendo la calidad y la eficiencia en la gestión educativa [40].
- **Norma ISO 3100** centrada en la gestión del riesgo, es altamente relevante en el contexto de la investigación sobre la implementación de un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton". Proporciona directrices para identificar, evaluar y gestionar riesgos, asegurando estabilidad, seguridad operativa y alineación con la calidad educativa y eficiencia operativa buscadas a través de la ISO 21001:2018 [41].
- **La Norma ISO 10013** que proporciona directrices para la documentación de sistemas de gestión de calidad, juega un papel crucial en esta investigación. Ofrece un marco para la creación y mantenimiento de documentación necesaria, incluyendo políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo, facilitando la estandarización y mejora continua de los procesos educativos y administrativos, y asegurando que el personal tenga acceso a la información necesaria para realizar sus tareas de manera efectiva y alineada con los objetivos de calidad establecidos [42].

El proyecto de implementar un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" se relaciona directamente con las disposiciones constitucionales y legales que promueven la calidad educativa en Ecuador. La adopción de este modelo cumple con el derecho a una educación de calidad (Art. 26 y 27) y se integra dentro del Sistema Nacional de Educación (Art. 343), promoviendo la equidad y la justicia social. Además, alinea sus objetivos con los principios de calidad, universalidad e inclusión establecidos por la LOEI (Art. 2) y contribuye al aseguramiento de la calidad educativa mediante mecanismos de gestión administrativa y pedagógica (Art. 27 y 91). La implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a los Reglamentos Generales a

la LOEI (Art. 35) también asegura el cumplimiento de los requerimientos de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación.

La Norma ISO 21001:2018 refuerza los estándares internacionales de calidad y mejora continua, asegurando que los procesos educativos y administrativos de la institución sean eficientes y efectivos. Su implementación está alineada con las mejores prácticas internacionales y con los principios establecidos por la legislación ecuatoriana. Por último, los acuerdos ministeriales, como el Acuerdo Ministerial No. MINEDUC-ME-2021-00063-A, proporcionan directrices adicionales para asegurar que la gestión educativa cumpla con los estándares de calidad nacionales, garantizando así una educación de calidad y promoviendo el desarrollo integral de los estudiantes.

## **2.6 Normativa ISO 21001:2018**

La Norma ISO 21001:2018 es una norma internacional que proporciona un marco para un sistema de gestión específico para organizaciones educativas. Esta normativa busca mejorar la calidad de la educación mediante la estandarización de los procesos educativos y administrativos, asegurando la satisfacción de todas las partes interesadas, incluidas los estudiantes, padres, personal docente y administrativo, y la sociedad en general [9]. La ISO 21001:2018 promueve la mejora continua y la eficiencia operativa en las instituciones educativas, facilitando una educación de calidad y la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios.

### **2.6.1 Descripción general de la Norma ISO 21001:2018**

La Norma ISO 21001:2018, titulada "Sistemas de gestión para organizaciones educativas – Requisitos con orientación para su uso", fue publicada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) para establecer un marco de referencia que permita a las organizaciones educativas mejorar su capacidad de cumplir con los requisitos y expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas. Esta norma es aplicable a cualquier organización educativa que desee demostrar su capacidad para apoyar la adquisición y el desarrollo de competencias mediante la enseñanza, el aprendizaje o la investigación [43].

La ISO 21001:2018 se basa en la estructura de alto nivel (HLS) común a otras normas de sistemas de gestión de la ISO, como la ISO 9001, lo que facilita su integración con otros sistemas de gestión existentes. La norma incluye requisitos para la planificación, implementación, operación, evaluación y mejora continua de un sistema de gestión de calidad

en el contexto educativo. Su objetivo principal es proporcionar una base sólida para la mejora continua de la calidad educativa y la satisfacción de las necesidades de los estudiantes y otras partes interesadas.

### 2.6.2 Principios y estructura de la ISO 21001:2018

La ISO 21001:2018 se fundamenta en varios principios clave que guían su implementación y desarrollo en las organizaciones educativas. Estos principios incluyen:

**Tabla 6**  
***Principios ISO 21001:2018***

Principio	Descripción
Enfoque en el estudiante y otras partes interesadas	La norma pone un fuerte énfasis en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas, asegurando que los servicios educativos ofrecidos cumplan con sus requisitos y contribuyan a su desarrollo integral.
Liderazgo	La ISO 21001:2018 destaca la importancia del liderazgo en la creación y mantenimiento de un entorno que promueva la calidad educativa y la mejora continua. Los líderes deben establecer una visión y dirección claras, fomentando una cultura de calidad y responsabilidad en toda la organización.
Compromiso de las personas	La norma reconoce que el personal de la organización educativa es fundamental para el éxito del sistema de gestión. Fomenta la participación activa y el compromiso de todos los miembros de la organización en la identificación y solución de problemas y en la implementación de mejoras.
Enfoque basado en procesos	La ISO 21001:2018 adopta un enfoque basado en procesos, lo que implica la identificación, documentación y gestión de los procesos educativos y administrativos clave, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de la organización y su mejora continua.
Mejora	La mejora continua es un principio central de la ISO 21001:2018. La norma establece requisitos para la planificación, implementación, evaluación y ajuste de los procesos para lograr mejoras sostenibles en la calidad educativa y la eficiencia operativa.
Toma de decisiones basada en la evidencia	La norma promueve la toma de decisiones informadas y basadas en datos, lo que implica la recopilación y análisis de información relevante para evaluar el desempeño de los procesos y tomar decisiones fundamentadas en evidencia.
Gestión de las relaciones	La ISO 21001:2018 reconoce la importancia de gestionar las relaciones con las partes interesadas, incluyendo estudiantes, padres, personal, proveedores y la comunidad en general, para asegurar su satisfacción y apoyo continuo.

**Fuente:** elaboración propia basado en Cerruto (2022)

La estructura de la norma sigue la estructura de alto nivel (HLS) y se divide en varias secciones, como indican Ruiz et al. (2024) estas incluyen:

1. **Alcance:** Define el alcance de la norma y las organizaciones a las que se aplica.
2. **Referencias normativas:** Lista las normas y documentos de referencia que complementan la ISO 21001:2018.
3. **Términos y definiciones:** Proporciona definiciones clave para asegurar una comprensión común de los términos utilizados en la norma.
4. **Contexto de la organización:** Describe cómo una organización debe entender su contexto interno y externo y las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
5. **Liderazgo:** Detalla los requisitos para el liderazgo y el compromiso de la alta dirección en la implementación del sistema de gestión.
6. **Planificación:** Establece los requisitos para la planificación del sistema de gestión, incluyendo la gestión de riesgos y oportunidades y la definición de objetivos de calidad.
7. **Apoyo:** Describe los recursos necesarios, la competencia del personal, la comunicación y la gestión de la información documentada.
8. **Operación:** Detalla los requisitos para la planificación y control de la operación de los procesos educativos y administrativos.
9. **Evaluación del desempeño:** Establece los requisitos para el monitoreo, medición, análisis y evaluación del desempeño del sistema de gestión.
10. **Mejora:** Describe los requisitos para la identificación de no conformidades y la implementación de acciones correctivas y de mejora continua.

### **2.6.3 Beneficios de la implementación de la ISO 21001:2018 en instituciones educativas**

La implementación de la Norma ISO 21001:2018 en instituciones educativas ofrece numerosos beneficios que contribuyen a la mejora de la calidad educativa y la eficiencia operativa. Entre los principales beneficios se incluyen:

### **Mejora de la calidad educativa**

La norma proporciona un marco estructurado para la mejora continua de los procesos educativos, asegurando que los servicios educativos cumplan con los requisitos y expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas. Esto resulta en una educación de mayor calidad y en el desarrollo integral de los estudiantes [8].

### **Estandarización y consistencia**

La ISO 21001:2018 promueve la estandarización de los procesos educativos y administrativos, lo que garantiza una mayor consistencia en la calidad de los servicios educativos ofrecidos. La estandarización facilita la repetibilidad y fiabilidad de los procesos, asegurando que todos los estudiantes reciban una educación de igual calidad (Op.Cit.).

### **Optimización del uso de recursos**

La gestión basada en procesos y la mejora continua permiten una utilización más eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros. Esto se traduce en una reducción de costos operativos y una mejor utilización de los recursos disponibles, lo que beneficia tanto a la institución como a los estudiantes [4].

### **Mayor transparencia y responsabilidad**

La documentación y estandarización de procesos promueven la transparencia en la gestión educativa, facilitando la rendición de cuentas y la responsabilidad de todos los miembros de la organización. Esto también ayuda a cumplir con las regulaciones y normativas educativas vigentes, asegurando la legitimidad y confianza de la institución ( Rivera & Bustamante, 2019).

### **Facilitación de la mejora continua**

La norma proporciona un marco estructurado para la mejora continua, permitiendo la identificación de áreas de mejora y la implementación de soluciones efectivas. La mejora continua es esencial para adaptarse a los cambios del entorno y a las necesidades evolutivas de los estudiantes y otras partes interesadas [4].

### **Mejora de la toma de decisiones**

La toma de decisiones basada en datos y evidencia permite una evaluación más precisa del desempeño de los procesos y la implementación de estrategias efectivas. Esto facilita la

identificación de problemas y oportunidades de mejora, y la toma de decisiones fundamentadas en evidencia (Op. Cit.).

### **Satisfacción de las partes interesadas**

La mejora de la calidad educativa y la eficiencia operativa contribuyen a una mayor satisfacción de todas las partes interesadas, incluidos estudiantes, padres, personal docente y administrativo, y la comunidad en general. Esto fortalece la reputación de la institución y promueve un ambiente educativo positivo y productivo [1].

### **Cumplimiento de normativas y regulaciones**

La implementación de la ISO 21001:2018 asegura el cumplimiento de las regulaciones y normativas educativas establecidas por las autoridades competentes. Esto no solo previene sanciones legales, sino que también promueve un entorno educativo que favorece el desarrollo integral de los estudiantes y el profesionalismo del personal docente y administrativo (Op. Cit).

Se puede acotar que la Norma ISO 21001:2018 proporciona un marco integral y estructurado para la gestión de la calidad en las organizaciones educativas, promoviendo la estandarización, la mejora continua y la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas. La implementación de esta norma en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" permitirá mejorar la calidad y consistencia de los servicios educativos ofrecidos, optimizar el uso de recursos y asegurar una gestión más eficiente y efectiva, contribuyendo así al desarrollo integral de los estudiantes y al fortalecimiento de la institución.

## **CAPÍTULO III: MATERIALES Y MÉTODOS**

La implementación de un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" de la ciudad de Cayambe requirió un enfoque metodológico bien estructurado. Este capítulo describe los materiales y métodos utilizados en la investigación, abordando el enfoque cualitativo y el diseño de la investigación.

### **3.1 Enfoque y tipos de investigación**

El enfoque de la investigación es crucial para definir cómo se abordarán las preguntas de investigación y se analizarán los datos. Para este proyecto, se ha seleccionado un enfoque cualitativo, el cual permitirá una comprensión profunda y detallada de las experiencias, percepciones y actitudes del personal docente y administrativo respecto a la implementación de la Norma ISO 21001:2018.

#### **3.1.1 Tipos de investigación**

Dentro del enfoque cualitativo, se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

##### **3.1.1 .1 Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva se utilizó para documentar el estado actual de los procesos administrativos y educativos en la unidad educativa, así como las percepciones de las partes interesadas sobre la calidad educativa y la gestión actual. Esta fase descriptiva proporciona una línea base contra la cual se podrán comparar los resultados posteriores a la implementación de la norma, estableciendo un punto de referencia claro y detallado [44].

##### **3.1.1 .2 Investigación exploratoria**

Dado que la implementación de la Norma ISO 21001:2018 en una unidad educativa es un tema relativamente nuevo y poco estudiado, se llevó a cabo una investigación exploratoria

para identificar los principales desafíos y oportunidades. Esta fase ayudó a formular hipótesis y definir variables clave que fueron evaluadas en etapas posteriores. La investigación exploratoria fue crucial para establecer un marco conceptual y metodológico adecuado[44].

### 3.1.1 .3 Investigación explicativa

La investigación explicativa se enfocó en identificar y analizar las relaciones causales entre la implementación del modelo de gestión por procesos y los resultados educativos y administrativos. Este tipo de investigación permitió evaluar si y cómo la adopción de la norma condujo a mejoras en la calidad educativa y la eficiencia operativa, proporcionando una comprensión más profunda de las dinámicas subyacentes [44].

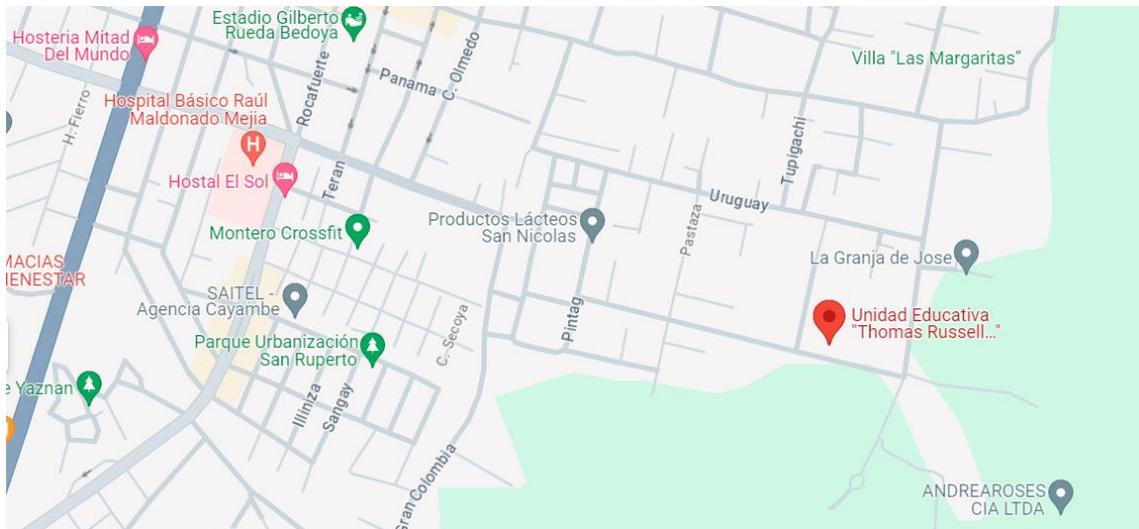
### **3.1.2 Enfoque cualitativo**

El enfoque cualitativo se centra en la recolección y análisis de datos no numéricos, buscando comprender los significados, experiencias y percepciones de las personas involucradas [45]. En el contexto de esta investigación, se utilizaron entrevistas semiestructuradas y grupos focales para explorar las percepciones del personal docente y administrativo sobre la calidad educativa y la gestión de procesos antes y después de la implementación de la norma. Este enfoque permitió captar las sutilezas y complejidades de las interacciones humanas y los contextos organizacionales que los datos cuantitativos podrían no revelar.

## **3.2 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación establece la estructura y plan detallado para llevar a cabo el estudio. A continuación, se describen los componentes clave del diseño de la investigación para este proyecto:

### 3.2.1 Ubicación



**Figura 1. Ubicación de la unidad educativa**

La población objetivo para esta investigación incluyo al personal docente y administrativo de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton". Esto abarco a los siguientes participantes

### 3.2.2 Población

**Tabla 7  
Población de estudio**

Área	Cargo	Número de Trabajadores
Administrativa	Rectora	1
	Vicerrector	1
	Secretaria	1
	Psicóloga	1
	Inspector	1
	Colectora	1
	Administradora	1
Educativa	Docentes	15
Servicio auxiliar	Conserje	1
<b>Total</b>		<b>23</b>

El detalle de la tabla 5 se indica a continuación:

## **Área Administrativa**

- **Rectorado:** responsable principal de la dirección y gestión global de la unidad educativa. Supervisa todas las actividades académicas y administrativas, asegurando el cumplimiento de la misión y visión institucional.
- **Vicerrectorado:** Apoya a la Rectora en la gestión administrativa y académica, coordinando proyectos y supervisando la implementación de políticas y procedimientos.
- **Secretaría:** Gestiona la documentación, correspondencia y apoyo administrativo necesario para el funcionamiento diario de la institución.
- **Psicología:** Proporciona apoyo emocional y psicológico a estudiantes, desarrollando programas de bienestar y asesoramiento.
- **Inspección:** Supervisa el cumplimiento de las normas y reglamentos internos por parte de estudiantes y personal, asegurando un ambiente ordenado y seguro.

## **Área Educativa**

- **Docentes (15):** Encargados de la enseñanza y el desarrollo curricular, trabajando directamente con los estudiantes para impartir conocimientos y habilidades. Los docentes son la base del proceso educativo, desempeñando roles clave en la implementación de metodologías pedagógicas y evaluaciones académicas.
- **Departamento De Consejería Estudiantil (DECE)** Proporciona apoyo emocional y psicológico a los estudiantes, desarrollando programas de bienestar integral. Facilita el desarrollo de competencias socioemocionales y ofrece orientación para la resolución de conflictos y toma de decisiones. Su objetivo es crear un ambiente escolar saludable y propicio para el aprendizaje y crecimiento personal de cada estudiante.

## Población de estudiantes

<b>Población de estudiantes por ciclo regular Unidad Educativa Thomas Russell Crampton</b>	
<b>Curso</b>	<b>Cantidad de estudiantes por curso</b>
Inicial I	9
Inicial II	14
Preparatoria	13
2do. EGB	16
3ro. EGB	25
4to. EGB	25
5to. EGB	29
6to. EGB	20
7mo. EGB	27
8vo. EGB	24
9no. EGB	22
10mo. EGB	25
1ro. BGU	19
2do. BGU	23
3ro. BGU	34
<b>Total de estudiantes</b>	<b>325</b>

### 3.2.3 Métodos de recolección de datos

Para recolectar datos cualitativos, se utilizaron los siguientes métodos:

- **Entrevistas semiestructuradas:** Se llevaron a cabo entrevistas con el personal administrativo (representante legal, rector/a, vicerrector/a, contabilidad, inspección, secretaria) y una selección de docentes. Las entrevistas permitieron obtener información detallada y profunda sobre las experiencias y percepciones de los participantes en relación con la implementación del modelo de gestión. Se diseñarán guías de entrevista que aseguren que se cubran todos los temas relevantes de manera sistemática, pero que también permitan flexibilidad para explorar temas emergentes.

- **Cuestionarios tipo likert:** Se aplicará el cuestionario a los docentes y algunos miembros del personal administrativo. Esto permitirá develar información específica sobre los temas relacionados con la calidad educativa y la gestión escolar. El cuestionario facilitará la obtención puntual para la identificación de temas emergentes.

### **3.2.4 Procedimiento de análisis de datos**

El análisis de datos cualitativos se llevará a cabo en varias etapas, utilizando técnicas adecuadas para captar la profundidad y riqueza de los datos recogidos:

- **Transcripción:** Las entrevistas y grupos focales serán grabados (con el consentimiento de los participantes) y transcritos íntegramente para asegurar la precisión en el análisis.
- **Codificación:** Se codificará las transcripciones de las entrevistas y cuestionario. La codificación inicial identificará temas, patrones y categorías emergentes.
- **Análisis temático:** Los datos serán organizados en temas principales y subtemas. Este análisis permitirá identificar las percepciones, experiencias y opiniones recurrentes entre los participantes. Se buscarán tanto convergencias como divergencias en las respuestas para proporcionar una visión equilibrada.
- **Triangulación:** Se integrarán los datos de diferentes fuentes (entrevistas y cuestionario) para asegurar la validez y confiabilidad de los hallazgos. La triangulación permitirá corroborar los datos y proporcionar una interpretación más robusta de los resultados.

### **3.2.5 Consideraciones éticas**

La investigación se llevará a cabo respetando los principios éticos fundamentales, asegurando la protección de los derechos y bienestar de los participantes:

- **Consentimiento informado:** Todos los participantes serán informados sobre los objetivos, procedimientos y posibles riesgos de la investigación. Se obtendrá su consentimiento informado antes de participar en el estudio.
- **Confidencialidad:** Se garantizará la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes. Los datos serán anonimizados y almacenados de manera segura para proteger la privacidad de los participantes.
- **Voluntariedad:** La participación en la investigación será completamente voluntaria, y los participantes podrán retirarse del estudio en cualquier momento sin ninguna repercusión.

### **3.2.6 Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizarán diversos instrumentos para recolectar datos de manera efectiva y precisa:

- **Guías de entrevistas:** Herramientas semiestructuradas guiaron las entrevistas con el personal docente y administrativo, asegurando que se cubran todos los temas relevantes de manera sistemática.
- **Cuestionario:** Utilizadas para dirigir las discusiones en los grupos focales, permitiendo una exploración profunda de los temas clave y facilitando la participación activa de todos los miembros del grupo.

### **3.2.7 Procedimiento de implementación**

La implementación del modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018 se llevará a cabo en varias fases:

- **Fase de planificación:** Incluye la definición de objetivos específicos, la identificación de procesos clave, y la elaboración de un plan detallado de implementación. En esta fase

se realizarán capacitaciones iniciales para preparar al personal sobre la norma y el nuevo modelo de gestión.

- **Fase de implementación:** Se pondrán en práctica los nuevos procesos y procedimientos definidos en la fase de planificación. Se realizarán capacitaciones continuas y se establecerán mecanismos de monitoreo para asegurar que la implementación se realice de acuerdo con el plan.
- **Fase de evaluación:** Después de un período determinado de implementación, se evaluará el impacto del nuevo modelo de gestión. Se recolectarán y analizarán datos cualitativos para evaluar las percepciones del personal docente y administrativo sobre la calidad educativa y la eficiencia de los procesos.

### **3.2.8 Procedimiento de análisis de resultados**

- **Identificación de temas:** Tras la codificación de los datos, se identificarán los temas principales que surjan de las entrevistas y grupos focales. Se buscarán patrones recurrentes y se analizarán las respuestas en el contexto de los objetivos del estudio.
- **Interpretación de los datos:** Los datos cualitativos serán interpretados para comprender mejor las experiencias y percepciones de los participantes. Se analizarán las narrativas y se contextualizarán los hallazgos dentro del marco teórico y los objetivos del proyecto.
- **Elaboración de recomendaciones:** A partir del análisis de los datos, se desarrollarán recomendaciones específicas para mejorar la implementación del modelo de gestión por procesos. Estas recomendaciones estarán basadas en la evidencia recogida y se enfocarán en áreas críticas para la mejora continua.

### **Fomento de la cultura de calidad**

- **Capacitación:** Se diseñarán programas de capacitación para asegurar que todo el personal docente y administrativo esté familiarizado y cómodo con los nuevos procesos y procedimientos. Esto incluye talleres, seminarios y sesiones de actualización.
- **Comunicación efectiva:** Se desarrollará una estrategia de comunicación interna para mantener a todos los miembros de la comunidad educativa informados sobre los avances y resultados del proyecto. La transparencia y la comunicación abierta son clave para el éxito de la implementación.
- **Participación activa:** Se fomentará la participación activa de todo el personal en la identificación de problemas y la propuesta de soluciones. Se establecerán canales de retroalimentación que permitan a los docentes y administradores contribuir con ideas y sugerencias para la mejora continua.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS**

### **4.1 Diagnóstico Institucional**

El diagnóstico institucional es un proceso fundamental para evaluar y comprender el estado actual de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton". Este análisis permite identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan tanto las operaciones administrativas como académicas de la institución. A través de una evaluación exhaustiva, se recopila información relevante sobre los recursos, procesos, estructuras y resultados educativos, proporcionando una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y la implementación de mejoras continuas. Este diagnóstico no solo facilita la identificación de áreas críticas que requieren atención inmediata, sino que también destaca las capacidades y ventajas competitivas que pueden ser potenciadas para alcanzar los objetivos institucionales y responder efectivamente a las demandas del entorno educativo. Con esta perspectiva, el diagnóstico institucional se convierte en una herramienta esencial para el desarrollo de estrategias que aseguren la calidad educativa y la eficiencia operativa, alineadas con la misión y visión de la institución.

### **4.2 Filosofía Organizacional**

Comprender la filosofía organizacional de una empresa es crucial tanto para los clientes internos como externos, ya que revela su identidad, creencias, objetivos y compromisos con la sociedad. Estos aspectos se reflejan en la misión, visión y valores institucionales, que orientan las actividades de la organización.

La Unidad Educativa Particular "Thomas Russell Crampton" tiene documentada su filosofía institucional en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), según la información proporcionada por el Vicerrector en el Anexo 1. Además, se verificó que tanto la versión física como digital del PEI están archivadas en la oficina de la secretaria, como se muestra en el Anexo 5. El Proyecto Educativo Institucional de la Unidad Educativa incluye información detallada sobre su filosofía institucional, proporcionada en un documento PDF que se adjuntará como anexo.

#### **4.2.1 Misión**

La misión de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" es formar líderes emprendedores, creativos e innovadores, con capacidad investigativa y un alto grado de

responsabilidad social y ambiental, a través de la ciencia, la tecnología y la práctica de valores, para que puedan servir a la sociedad [46].

#### **4.2.2 Visión**

La visión de la institución es convertirse en un referente de innovación y excelencia académica, destacándose por su capacidad para fomentar el espíritu emprendedor, la creatividad, la innovación y el talento. Se busca ser reconocida por la calidad y liderazgo de sus estudiantes, quienes estarán preparados para construir una sociedad más justa, solidaria, pacífica y humana [46].

#### **4.2.3 Valores Institucionales**

**Paz:** Este valor se centra en la armonía necesaria para una convivencia saludable dentro de la sociedad. La educación para la paz es fundamental, basada en el aprendizaje y desarrollo de competencias ciudadanas que promuevan la convivencia pacífica, la participación democrática, la equidad, la pluralidad y el respeto por los Derechos Humanos.

**Amor:** La educación es vista como un acto de amor, considerado esencial para potenciar los talentos humanos y desarrollar al máximo sus competencias blandas como la autonomía, el autoliderazgo, la coherencia, la integridad, la capacidad de atención y escucha, la autorregulación, el interés, la curiosidad, la autenticidad, la responsabilidad personal y social, la capacidad de reflexión, la proactividad, la pasión, la motivación intrínseca, la lógica divergente, la humildad, el aprendizaje continuo, la escucha activa, la empatía, la capacidad de síntesis y argumentación, la gestión del tiempo, la confianza, la sindéresis, la ética, la capacidad de adaptación al cambio, la resiliencia, la delegación y el trabajo en equipo. En la educación, no puede haber efectividad sin afectividad, ni calidad sin calidez.

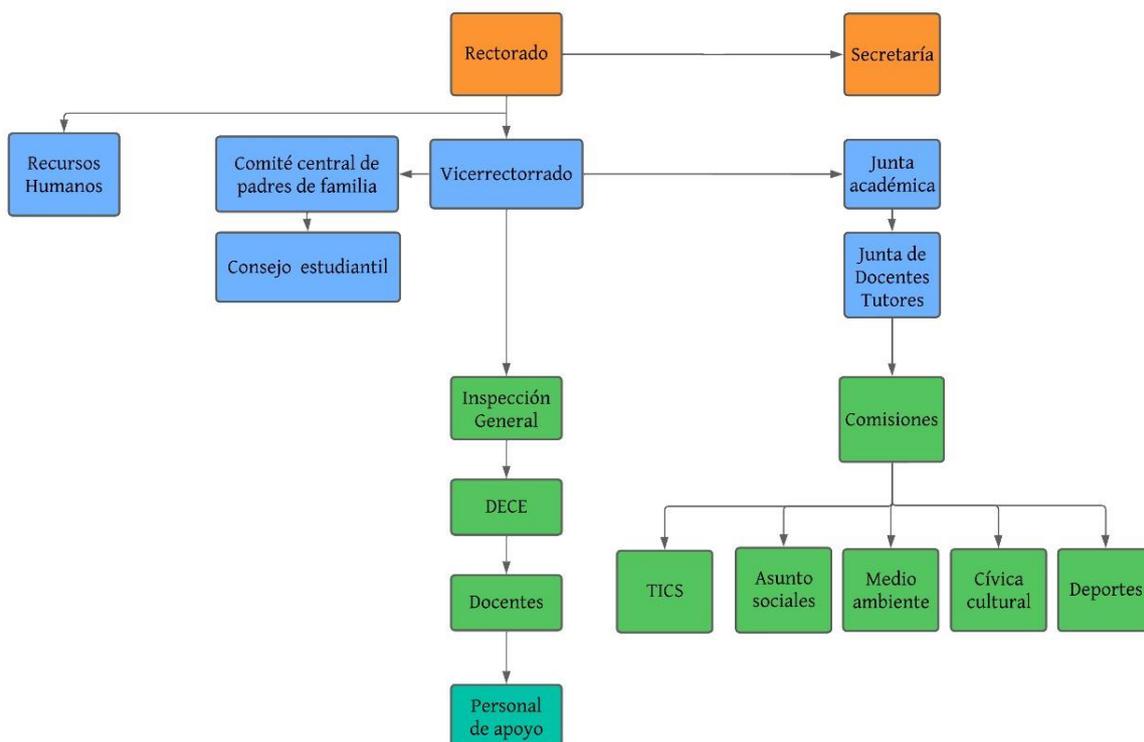
**Libertad:** La educación es fundamental para la emancipación, autonomía y el pleno ejercicio de las libertades. Se educa al ser humano para que sea libre y pueda ejercer su libertad plenamente, fomentando más independencia y compromiso a través de la adquisición de conocimientos, hábitos, destrezas, virtudes y actitudes que le permitan ser responsable y dominar sus propios actos

#### **4.2.4 Organigrama institucional**

La estructura organizacional de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" está diseñada para cubrir todas las áreas esenciales de gestión y operación educativa. La división en

áreas administrativa, académica y de apoyo permite una clara asignación de responsabilidades y facilita la supervisión y coordinación de actividades.

La presencia de un solo rector y vicerrector asegura un liderazgo focalizado, mientras que la inclusión de roles como el de la Junta Académica y la Junta de Docentes Tutores refleja un compromiso con la calidad académica y el apoyo a los estudiantes. Las comisiones específicas permiten abordar áreas clave como tecnologías, medio ambiente, asuntos sociales, cultura y deportes, asegurando una educación integral y de calidad.



**Figura 2 Organigrama institucional**

El organigrama de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" muestra una estructura organizacional bien equilibrada y alineada con los objetivos educativos y administrativos, facilitando una gestión eficiente y efectiva que promueve la calidad educativa y el bienestar de todos sus miembros.

### 4.3 Checklist de la norma ISO 21001:2018

La valoración de la Norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" constituye un proceso fundamental para evaluar la alineación de la institución con los estándares internacionales de gestión educativa. Este análisis permite identificar el grado de cumplimiento, no aplicabilidad y áreas de mejora necesarias para garantizar una gestión eficiente y efectiva. A través de la revisión de diversas cláusulas de la norma, se busca asegurar que la organización mantenga un enfoque sistemático y coherente en la implementación de sus procesos educativos y administrativos, promoviendo así una educación de alta calidad y la satisfacción de todas las partes interesadas.

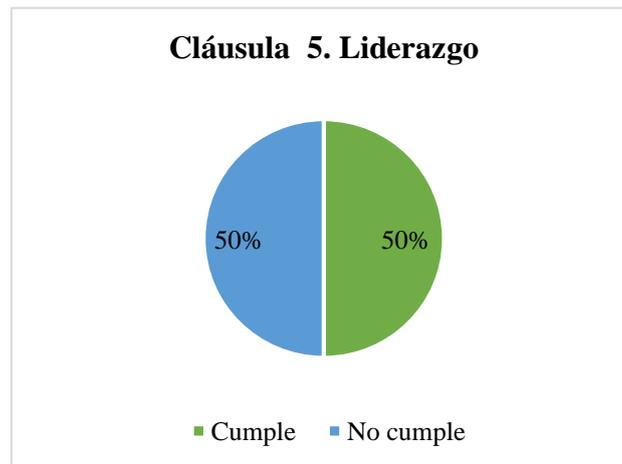
Revisar Anexo: Auditoria Inicial del cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 21001

#### 4.3.1 Cláusula 4. Contexto de la organización.



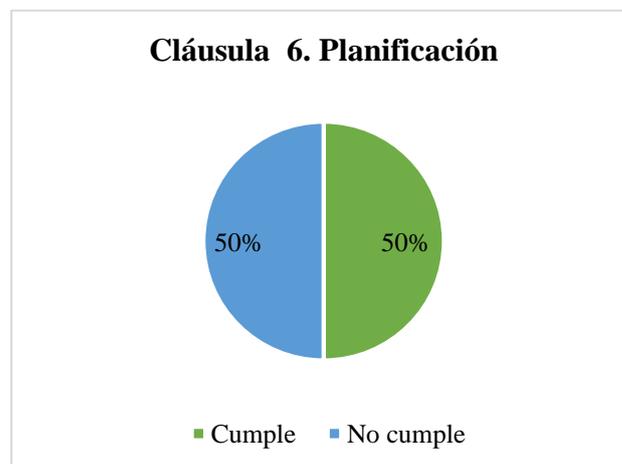
- **Cláusula 4: Contexto de la organización** (38% de cumplimiento) Esta cláusula aborda la comprensión de la organización y su contexto, así como la identificación de las partes interesadas y sus necesidades. El bajo nivel de cumplimiento sugiere que la institución no ha logrado una evaluación completa y adecuada de su entorno interno y externo, lo que es crucial para una planificación estratégica efectiva. Es necesario mejorar la identificación y el análisis de las partes interesadas para asegurar que todos los actores relevantes sean considerados en la toma de decisiones.

#### 4.3.2 Cláusula 5. Liderazgo



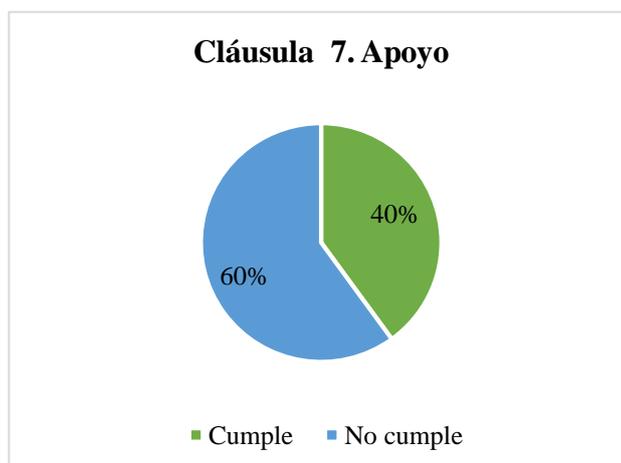
- **Cláusula 5: Liderazgo** (50% de cumplimiento) Esta cláusula se centra en el liderazgo y el compromiso con la gestión de calidad educativa. Un cumplimiento del 50% indica que hay una base de liderazgo establecida, pero se necesita reforzar la dirección y el compromiso para fomentar una cultura de calidad y mejora continua. Es esencial que los líderes de la institución establezcan una visión clara y motiven a todo el personal a trabajar hacia los objetivos comunes.

#### 4.3.3 Cláusula 6. Planificación



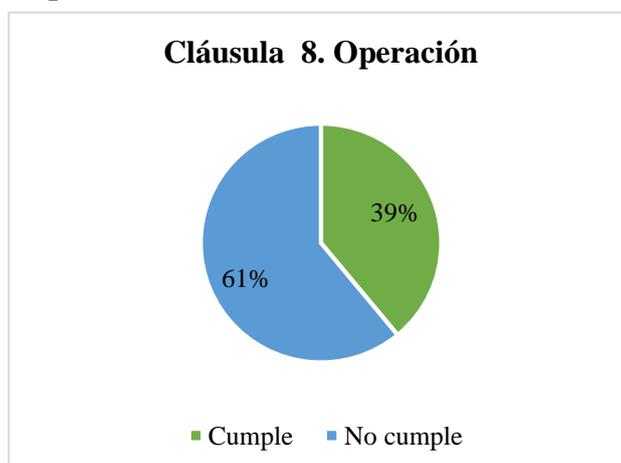
- **Cláusula 6: Planificación** (50% de cumplimiento) La planificación es fundamental para el éxito del sistema de gestión educativa. Con un cumplimiento del 50%, se evidencia que la institución ha iniciado algunos esfuerzos de planificación, pero aún debe consolidar estos procesos para asegurar una ejecución eficaz. La planificación debe incluir la identificación de riesgos y oportunidades, así como la definición de objetivos claros y alcanzables.

#### 4.3.4 Cláusula 7. Apoyo



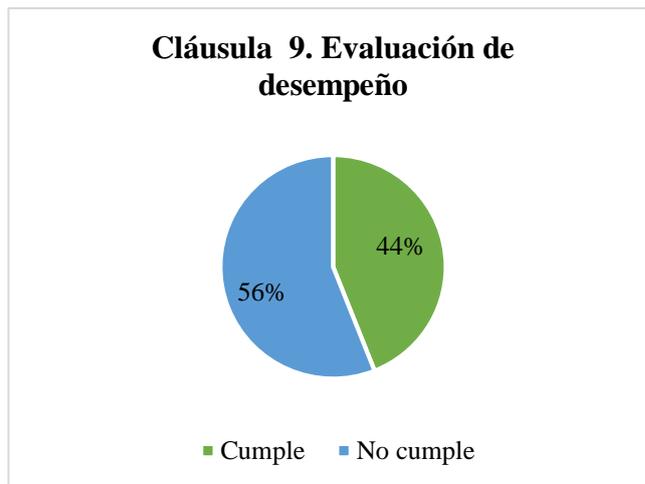
**Cláusula 7: Apoyo** (40% de cumplimiento) Esta cláusula cubre los recursos necesarios para el sistema de gestión, incluidas las competencias, la comunicación y la disponibilidad de información. Un cumplimiento del 40% indica deficiencias en la provisión de recursos adecuados y en la comunicación interna. Para mejorar, la institución debe asegurar que todo el personal tenga las competencias necesarias y que la información relevante sea accesible y bien comunicada.

#### 4.3.5 Cláusula 8. Operación



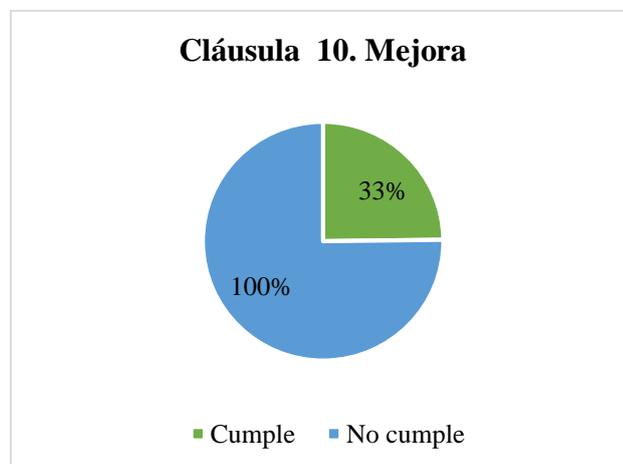
- **Cláusula 8: Operación** (39% de cumplimiento) La operación abarca la ejecución de los procesos educativos y administrativos. Un cumplimiento del 39% sugiere que los procesos no están completamente optimizados y que hay margen para mejorar la gestión operativa. Es crucial establecer procedimientos claros y eficientes para todas las actividades clave de la institución.

#### 4.3.6 Cláusula 9. Evaluación de desempeño



- **Cláusula 9: Evaluación del desempeño** (44% de cumplimiento) Evaluar el desempeño es esencial para la mejora continua. Con un cumplimiento del 44%, la institución muestra que está realizando algunos esfuerzos de evaluación, pero necesita mejorar la frecuencia y la calidad de estas evaluaciones. Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación más robustos permitirá una retroalimentación más efectiva y oportuna.

#### 4.3.7 Cláusula 10. Mejora



- **Cláusula 10: Mejora** (33% de cumplimiento) La mejora continua es un principio central de la ISO 21001:2018. El cumplimiento más bajo, del 33%, indica que la institución no está priorizando adecuadamente las iniciativas de mejora. Es fundamental que se implementen procesos para identificar áreas de mejora, realizar acciones correctivas y preventivas, y fomentar una cultura de innovación y desarrollo continuo.

#### 4.4 Plan de mejora

Requisito	Actividad	Elaborado	Responsable
4. Contexto de la organización	Matriz de partes interesadas Matriz FODA Matriz estrategias matriz FODA	Steeven Herrera	Rectora
5. Liderazgo	Política Objetivos de la Política de Calidad	Steeven Herrera	Rectora
6. Planificación	Matriz de Riesgos Objetivos de la Organización Educativa y Planificación para Lograrlos	Steeven Herrera	Rectora
7. Apoyo	Recursos Fichas de indicadores	Steeven Herrera	Rectora
8. Operación	Manual de procesos	Steeven Herrera	Rectora
9. Evaluación de desempeño	Auditoría interna Procedimiento de auditoria	Steeven Herrera	Rectora
10. Mejora	Mejora continua	Steeven Herrera	Rectora

## 4.5 PROPUESTA

### 4.5.1 Cláusula 4 Contexto de la organización.

#### Contexto de la organización

En el capítulo 4 se analizará el entorno en el que opera la institución, considerando tanto los factores internos como externos que influyen en los servicios que ofrece la Unidad Educativa Thomas Russell Crampton.

#### 4.5.1.2 Matriz partes interesadas

**Tabla 8**  
**Matriz de partes interesadas**

Parte Interesada	Intereses y Necesidades	Nivel de Influencia	Nivel de Impacto	Estrategias de Gestión
<b>Estudiantes</b>	Calidad de la educación, recursos adecuados, ambiente de aprendizaje positivo	Bajo	Alto	Encuestas de satisfacción, Grupos focales, Retroalimentación continua
<b>Padres de familia</b>	Calidad de la educación, seguridad, comunicación efectiva con la institución	Medio	Alto	Encuestas de satisfacción, Reuniones informativas, Boletines periódicos
<b>Docentes</b>	Condiciones de trabajo adecuadas, desarrollo profesional, apoyo administrativo	Alto	Alto	Entrevistas semiestructuradas, Grupos focales, Capacitación continua
<b>Personal administrativo</b>	Eficiencia operativa, claridad en procesos, apoyo en la implementación	Alto	Alto	Entrevistas semiestructuradas, Capacitación continua, Reuniones periódicas
<b>Representante legal</b>	Cumplimiento normativo, eficiencia y transparencia en la gestión	Alto	Medio	Reuniones periódicas, Informes de progreso, Auditorías internas
<b>Rector/a</b>	Implementación efectiva del modelo, mejora continua, liderazgo en el cambio	Muy Alto	Muy Alto	Reuniones periódicas, Informes de progreso, Capacitación en liderazgo
<b>Vicerrector/a</b>	Apoyo en la implementación, coordinación de actividades, seguimiento de procesos	Alto	Alto	Reuniones periódicas, Informes de progreso, Capacitación específica
<b>Inspectores</b>	Supervisión de cumplimiento de normas, calidad educativa	Medio	Medio	Reuniones periódicas, Informes de cumplimiento, Capacitación en normativas educativas
<b>Secretaría</b>	Apoyo administrativo, eficiencia en la gestión de documentos	Bajo	Medio	Reuniones periódicas, Capacitación en gestión documental, Herramientas tecnológicas adecuadas
<b>Proveedores</b>	Pagos puntuales, relaciones comerciales estables, cumplimiento de contratos	Medio	Bajo	Reuniones periódicas, Contratos claros, Comunicación efectiva

<b>Sistema educativo local</b>	Coordinación y alineación con las políticas locales, intercambio de buenas prácticas	Medio	Medio	Reuniones de coordinación, Participación en eventos locales, Informes de actividades
<b>Ministerio de Educación</b>	Cumplimiento de normativas nacionales, mejora de la calidad educativa, implementación de políticas educativas	Alto	Alto	Informes de cumplimiento, Reuniones periódicas, Auditorías externas

#### 4.5.1.3 Matriz FODA

**Tabla 9**  
**Matriz FODA**

<b>MATRIZ FODA</b>				
<b>FORTALEZAS</b>			<b>DEBILIDADES</b>	
<b>AMBIENTE INTERNO</b>	<b>F1</b>	Vida institucional de más de 10 años con adecuada aceptación por la comunidad.	<b>D1</b>	Deficiencias en los procesos educativos y administrativo.
	<b>F2</b>	Docentes y personal con un alto nivel de conocimientos.	<b>D2</b>	No cuentan con un manual de procesos.
	<b>F3</b>	Infraestructura óptima.	<b>D3</b>	Deficiencias en la asignación de tareas y actividades.
	<b>F4</b>	Dispone de plataformas educativas digitales.	<b>D4</b>	Comunicación ineficiente entre el personal.
	<b>F5</b>	Cumple con los reglamentos de la LOEI	<b>D5</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>			<b>AMENAZAS</b>	
<b>AMBIENTE EXTERNO</b>	<b>O1</b>	Carencia de instituciones Educativas particulares con el servicio de bachillerato.	<b>A1</b>	Cambios repentinos de los lineamientos y políticas educativas.
	<b>O2</b>	Alta demanda de estudiantes.	<b>A2</b>	Unidades educativas con una infraestructura más amplia.
	<b>O3</b>	Poder adquisitivo en un nivel medio dentro de la localidad.	<b>A3</b>	Unidades educativas más organizada.
	<b>O4</b>	Aporte de conocimientos técnicos y teóricos a nivel superior.	<b>A4</b>	
	<b>O5</b>	Estandarización de procesos	<b>A5</b>	

#### 4.5.1.4. Estrategias FO, FA, DO, DA basadas en el Análisis FODA

El análisis FODA de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" proporciona una visión clara de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. A partir de este análisis, se pueden desarrollar estrategias para maximizar el aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades, mitigar las debilidades y enfrentar las amenazas. A continuación, se presentan las estrategias FO (Fortalezas-Oportunidades), FA (Fortalezas-Amenazas), DO (Debilidades-Oportunidades) y DA (Debilidades-Amenazas):

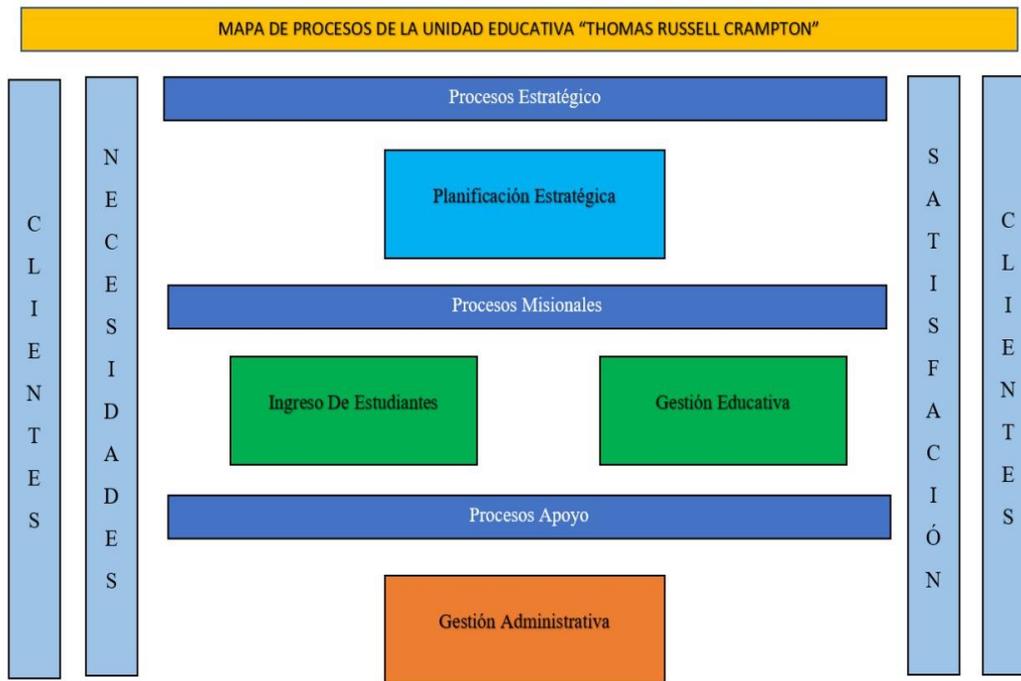
**Tabla 10**  
**Estrategias basadas en el Análisis FODA**

Tipo de Estrategia	Estrategias
FO (Fortalezas y Oportunidades)	<p><b>1. Aprovechar la Vida Institucional y Alta Demanda de Estudiantes (F1, O2):</b> Utilizar la reputación y aceptación de más de 10 años en la comunidad para atraer a más estudiantes, resaltando la estabilidad y experiencia institucional.</p>
	<p><b>2. Potenciar el Conocimiento del Personal con la Carencia de Instituciones de Bachillerato (F2, O1):</b> Desarrollar programas de bachillerato que aprovechen el alto nivel de conocimientos de los docentes y el personal, diferenciándose por la calidad educativa y la atención personalizada.</p>
	<p><b>3. Utilizar la Infraestructura Óptima para Mejorar la Oferta Educativa (F3, O3):</b> Implementar mejoras en las instalaciones actuales y ofrecer programas que requieran infraestructura especializada, aprovechando el poder adquisitivo medio de la comunidad local.</p>
	<p><b>4. Incorporar Plataformas Digitales para la Estandarización de Procesos (F4, O5):</b> Aprovechar las plataformas educativas digitales para implementar procesos estandarizados, mejorando la eficiencia y calidad del servicio educativo.</p>
	<p><b>5. Cumplimiento de Reglamentos para Atraer Conocimientos Técnicos y Teóricos (F5, O4):</b> Promocionar el cumplimiento de los reglamentos de la LOEI como garantía de calidad y atraer colaboradores y expertos que puedan aportar conocimientos técnicos y teóricos avanzados.</p>
FA (Fortalezas y Amenazas)	<p><b>1. Fortalecer la Reputación Institucional ante Cambios de Políticas (F1, A1):</b> Usar la aceptación comunitaria y la estabilidad institucional para adaptarse rápidamente a los cambios en lineamientos y políticas educativas, manteniendo la confianza de la comunidad.</p>
	<p><b>2. Resaltar el Conocimiento del Personal frente a Instituciones con Mejor Infraestructura (F2, A2):</b> Promover la calidad y competencia del personal docente como un valor añadido que compense la posible ventaja en infraestructura de otras instituciones.</p>
	<p><b>3. Maximizar el Uso de Infraestructura Óptima para Competir con Instituciones Más Organizadas (F3, A3):</b> Implementar una gestión eficiente de la infraestructura actual para mejorar la organización interna y ofrecer un entorno educativo competitivo.</p>
	<p><b>4. Utilizar Plataformas Digitales para Mitigar Amenazas Externas (F4, A4):</b> Emplear plataformas educativas digitales para proporcionar una educación flexible y adaptable, que pueda responder eficazmente a las necesidades cambiantes y amenazas externas.</p>
	<p><b>5. Demostrar Cumplimiento de la LOEI como Defensa contra Amenazas (F5, A5):</b> Utilizar el cumplimiento de los reglamentos como una forma de demostrar compromiso con la calidad y la legalidad, reforzando la confianza y atracción de estudiantes y familias.</p>
DO (Debilidades y Oportunidades)	<p><b>1. Desarrollar Manuales de Procesos para Aprovechar la Alta Demanda de Estudiantes (D2, O2):</b> Crear y documentar manuales de procesos para estandarizar las operaciones, mejorando la eficiencia y capacidad de respuesta ante la creciente demanda de estudiantes.</p>

	<p><b>2. Mejorar la Asignación de Tareas y Actividades para Atraer Conocimientos Técnicos (D3, O4):</b> Optimizar la asignación de tareas y actividades para crear un ambiente propicio para el desarrollo técnico y teórico avanzado, atrayendo especialistas y expertos.</p>
	<p><b>3. Fortalecer la Comunicación Interna para Mejorar la Estandarización de Procesos (D4, O5):</b> Implementar sistemas y protocolos de comunicación eficientes para apoyar la estandarización de procesos, mejorando la coordinación y la eficiencia operativa.</p>
	<p><b>4. Abordar Deficiencias Educativas y Administrativas para Aprovechar la Carencia de Servicios de Bachillerato (D1, O1):</b> Identificar y solucionar las deficiencias en los procesos educativos y administrativos para establecer servicios de bachillerato que cubran la demanda no satisfecha en la comunidad.</p>
<p><b>DA</b> <b>(Debilidades y Amenazas)</b></p>	<p><b>1. Desarrollar Capacidades Internas ante Cambios de Políticas (D1, A1):</b> Mejorar los procesos educativos y administrativos internos para adaptarse rápidamente a los cambios en las políticas educativas, minimizando el impacto negativo.</p>
	<p><b>2. Implementar Manuales de Procesos para Competir con Instituciones Mejor Infraestructuradas (D2, A2):</b> Desarrollar y seguir estrictamente manuales de procesos para optimizar el uso de los recursos actuales y competir eficazmente con instituciones que tienen una infraestructura más amplia.</p>
	<p><b>3. Mejorar la Asignación de Tareas para Fortalecer la Organización Interna (D3, A3):</b> Refinar los mecanismos de asignación de tareas y actividades para mejorar la organización interna, creando una estructura operativa más competitiva.</p>
	<p><b>4. Fortalecer la Comunicación para Mitigar la Amenaza de Instituciones Más Organizadas (D4, A3):</b> Establecer canales y protocolos de comunicación claros y eficientes para mejorar la coordinación interna y hacer frente a la competencia de instituciones más organizadas.</p>

Se proporciona una visión estructurada de las estrategias FO, FA, DO y DA, permitiendo a la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" planificar y ejecutar acciones concretas para mejorar su eficiencia operativa y calidad educativa, mientras se enfrenta a las amenazas y aprovecha las oportunidades del entorno.

#### 4.5.1.5. Mapa de procesos de la Unidad educativa



**Figura 3 Mapa de procesos**

#### 4.5.1.6. Inventario de procesos

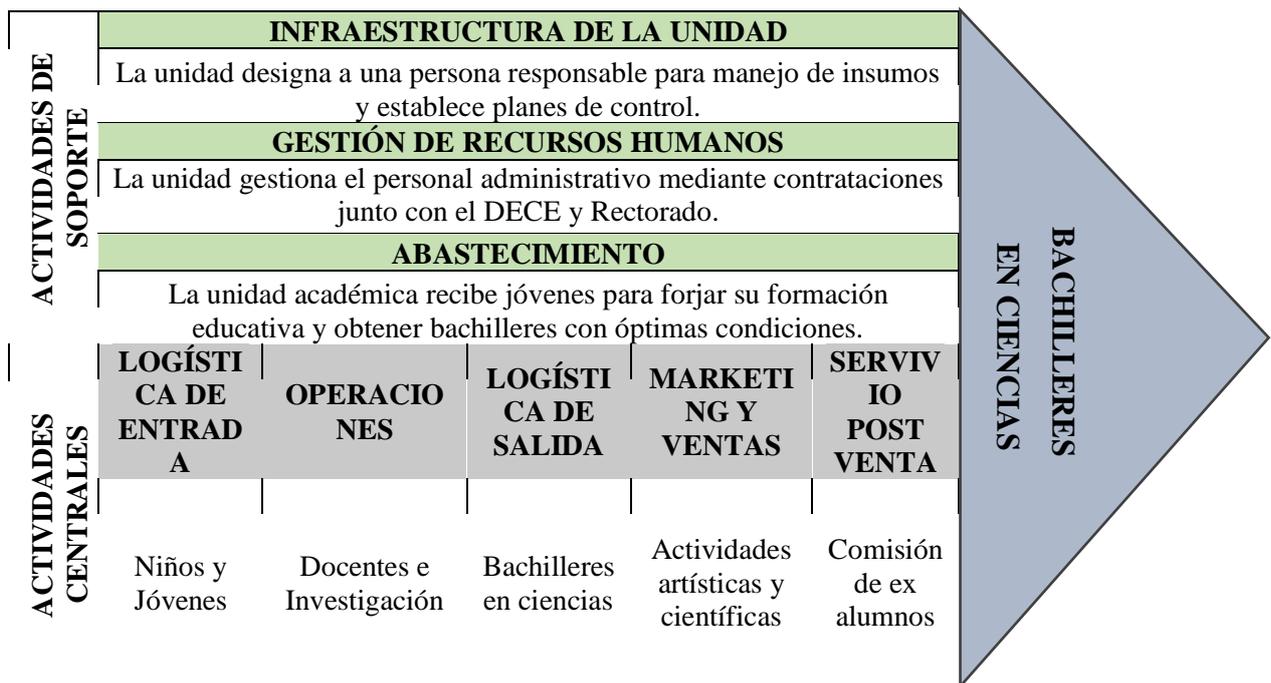
**Tabla 11  
Inventario de Procesos**

<b>Procesos Estratégicos</b>				
<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>COD</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>COD</b>
Planificación Estratégica	Planificación Estratégica	P.E.1	Elaboración del plan estratégico para el período académico	P.E.1.01
			Planificación del SGOE	P.E.1.02
<b>Procesos Misionales</b>				
<b>MACROPROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>COD</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>COD</b>
Ingreso de Estudiantes	Gestión de Admisiones	M.A.1	Sistema de matriculación	M.A.1.01
			Evaluación y selección de estudiantes	M.A.1.02
Gestión Educativa	Desarrollo Curricular	M.G.1	Revisión y análisis de estándares y necesidades educativas	M.G.1.01
	Evaluaciones	M.G.2	Evaluación estudiantil	M.G.2.01
	Titulación	M.G.3	Proyectos y requisitos para la graduación de los estudiantes	M.G.3.01
<b>Procesos de Apoyo</b>				

MACROPROCESO	PROCESO	COD	PROCEDIMIENTO	COD
Gestión Administrativa	Selección de Personal	A.A.1	Procedimientos para la selección de personal	A.A.1.01
	Legalización de Contratos	A.A.2	Procedimientos para la legalización de contratos	A.A.2.01
	Pago de Nómina	A.A.3	Procedimientos para el pago de nómina	A.A.3.01
	Mantenimiento de Infraestructura	A.L.1	Procedimientos para el mantenimiento de infraestructura	A.L.1.01

#### 4.5.1.7 Cadena de valor

### CADENA DE VALOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA THOMAS RUSSELL CRAMPTON



#### 4.5.1.8. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

El diseño del sistema de gestión en organizaciones educativas se llevará a cabo en las áreas administrativas y educativas que conforman la Unidad Educativa Thomas Russell Crampton, donde la institución desarrolla procesos que facilitan el beneficio y correcto desempeño de sus funciones. El modelo de diseño está basado en la norma ISO 21001:2018, cuyo objetivo es mejorar la calidad del servicio, satisfacer a las partes interesadas y fomentar la mejora continua de los procesos de la institución. El SGOE abarcará los procesos detallados en el inventario de procesos, excluyendo el ítem 8.3 de la norma ISO 21001:2018, que se refiere al diseño y servicios educativos.

### 4.5.2. Cláusula 5 Liderazgo

Este apartado de la norma aborda la política de calidad de la institución, fundamental para el correcto funcionamiento de la Unidad Educativa Thomas Russell Crampton. La política incluye el liderazgo y compromiso del personal, y los objetivos de calidad que son esenciales para su desarrollo.

#### 4.5.2.1. Liderazgo y compromiso

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGOE, asumiendo la responsabilidad, promoviendo el enfoque en los procesos institucionales y comunicando la importancia de la gestión organizativa educativa.

#### 4.5.2.2. Política

Para establecer una política de SGOE, se plantean las siguientes preguntas:

1. **¿Quiénes somos?** Una institución educativa particular.
2. **¿Qué hacemos?** Prestación de servicios educativos a estudiantes en diversos niveles académicos conforme a las normativas del Ministerio de Educación.
3. **¿Cómo lo hacemos?** A través de personal capacitado en técnicas de aprendizaje, y mediante la gestión ordenada y efectiva de recursos.
4. **¿Para quién lo hacemos?** Dirigido a estudiantes desde los 3 años en adelante.

#### 4.5.2.3. Política de Calidad

La Unidad Educativa Thomas Russell Crampton es una institución educativa particular dedicada a la formación integral de sus estudiantes mediante la incorporación de creatividad e innovación en su plan de estudios, con el objetivo de desarrollar el pensamiento crítico e investigativo. La institución está comprometida con la excelencia académica y la responsabilidad social, operando bajo los principios y normativas del Ministerio de Educación para asegurar un servicio de calidad. Nuestra misión es formar líderes emprendedores, creativos e innovadores, con una alta capacidad investigativa y un fuerte sentido de responsabilidad social y ambiental. Fomentamos el desarrollo de habilidades a través de la ciencia, la tecnología y la práctica de valores como la paz, la libertad, el amor y la responsabilidad. Además, buscamos ser un referente de innovación y excelencia académica, destacándonos por la calidad y liderazgo de nuestros estudiantes, capaces de contribuir a la construcción de una sociedad más justa, solidaria, pacífica y humana. Nos comprometemos a la mejora continua de nuestros procesos y a la creación de un entorno de aprendizaje que potencie el talento y la creatividad de nuestros alumnos, garantizando así su satisfacción y desarrollo integral.

La política y los objetivos de calidad fueron revisados en conjunto con el rector de la institución, asegurando su alineación con la misión, visión y objetivos estratégicos de la Unidad Educativa Thomas Russell Crampton.

#### 4.5.2.1. Objetivos de la Política de Calidad

- **Satisfacción de las necesidades:** Atender de manera oportuna las necesidades de los estudiantes, padres de familia y representantes legales, mediante el uso de herramientas de comunicación efectiva, con el objetivo de mejorar la experiencia educativa y lograr una satisfacción general.
- **Evaluación continua:** Evaluar de forma continua los procesos estratégicos, clave y de apoyo, utilizando datos, indicadores y acciones que permitan cumplir con la misión y visión de la institución, adaptándose a las demandas cambiantes del entorno educativo.

- **Garantía de calidad:** Asegurar la calidad en el servicio educativo, fomentando el desarrollo de habilidades y potencialidades de los estudiantes a través de la evaluación y capacitación constante del personal docente y administrativo.

#### 4.5.2.2. Comunicación de la Política

Para la efectiva comunicación de la política de calidad, la alta dirección considera esencial compartirla mediante el sitio web oficial de la institución, redes sociales oficiales y dentro de las instalaciones de la Unidad Educativa Thomas Russell Crampton.

#### 4.5.3 Cláusula 6 Planificación

En este apartado de la norma se resalta la importancia de la planificación, el soporte y las operaciones efectivas dentro del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) para alcanzar los objetivos y promover la mejora continua de los servicios educativos que ofrece la Unidad Educativa Thomas Russell Crampton. Es fundamental que la alta dirección demuestre un compromiso con estos principios durante el desarrollo de sus procesos y actividades.

##### 4.5.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Conforme a la norma ISO 21001:2018, al planificar un SGOE, es crucial que el sistema esté diseñado para lograr los resultados esperados. Por ello, la organización debe planificar acciones para abordar riesgos y oportunidades, integrar todas las acciones relativas al SGOE y evaluar la eficacia de estas medidas.

Se ha desarrollado una matriz de riesgos para las áreas administrativa, operativa y de apoyo, que permitirá identificar y priorizar los riesgos más significativos y la probabilidad de su ocurrencia, con el fin de controlarlos y generar un plan de acción adecuado.

#### 4.5.3.2 Matriz de Riesgos

**Tabla 12 Matriz de Riesgos**

Probabilidad	Impacto	1 Insignificante	2 Menor	3 Significativo	4 Mayor	5 Severo
¿Cuál es la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	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

Este enfoque sistemático asegura que todos los riesgos identificados se manejen de manera proactiva y que las oportunidades se maximicen para mejorar el rendimiento global de la institución.

**Tabla 13 Clasificación de Riesgos**

Probabilidad	Descripción	Impacto	Acción	Representación
Raro	Poco probable que ocurra.	Insignificante	Consecuencias menores o insignificantes	No requiere acción inmediata.
Poco probable	Posible que ocurra	Menor	Consecuencias moderadas	No requiere acción inmediata.
Moderado	Probable que ocurra	Significativo	Consecuencias significativas	Requiere acción especial para evitar pérdidas significativas.
Probable	Casi seguro que ocurra	Mayor	Consecuencias graves	Requiere control inmediato.
Casi seguro	Es seguro que ocurra	Severo	Consecuencias importantes	Requiere control inmediato.

#### **4.5.4 Cláusulas 7 Apoyo**

En este apartado se identifican los recursos necesarios para la implementación y el fortalecimiento del SGOE (Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas) en la Unidad Educativa Thomas Russell Crampton, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y garantizar la satisfacción de todas las partes interesadas.

##### **4.5.4.1. Recursos**

El diagnóstico de la situación actual de la institución ha identificado los recursos disponibles que serán esenciales para el desarrollo del SGOE. Estos incluyen recursos humanos, infraestructura y el entorno necesario para la operación de actividades académicas.

##### **4.5.4.2. Competencia**

Es fundamental evaluar cómo el personal desempeña sus funciones, ya que la competencia del SGOE depende de las habilidades del personal. En el Anexo 9, se detallan los perfiles profesionales y las actividades de los miembros del personal, lo cual es crucial para el cumplimiento de los objetivos del sistema.

##### **4.5.4.3. Información documentada**

El SGOE debe mantener toda la documentación requerida según la norma ISO 21001:2018. Se ha creado un inventario de procesos al SGOE, detallada en la tabla 11, que se organiza por proceso y asegura que toda la información relevante esté documentada y accesible.

#### **4.5.5 Cláusula 9 Evaluación del desempeño**

En este apartado, la norma ISO 21001:2018 sugiere un enfoque sistemático para la evaluación del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE), cubriendo todos los procesos relacionados. La evaluación se basa en indicadores que deben ser medibles y alcanzables, permitiendo a la institución llevar a cabo auditorías internas programadas para asegurar la calidad y eficacia de sus procesos.

##### **4.5.5.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Es esencial determinar las necesidades de seguimiento y medición de la institución. Se proponen métodos específicos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación para asegurar la validez de los resultados. Para la elaboración de indicadores, se consideran criterios de aceptación y se establece una metodología clara para el seguimiento y la medición. La

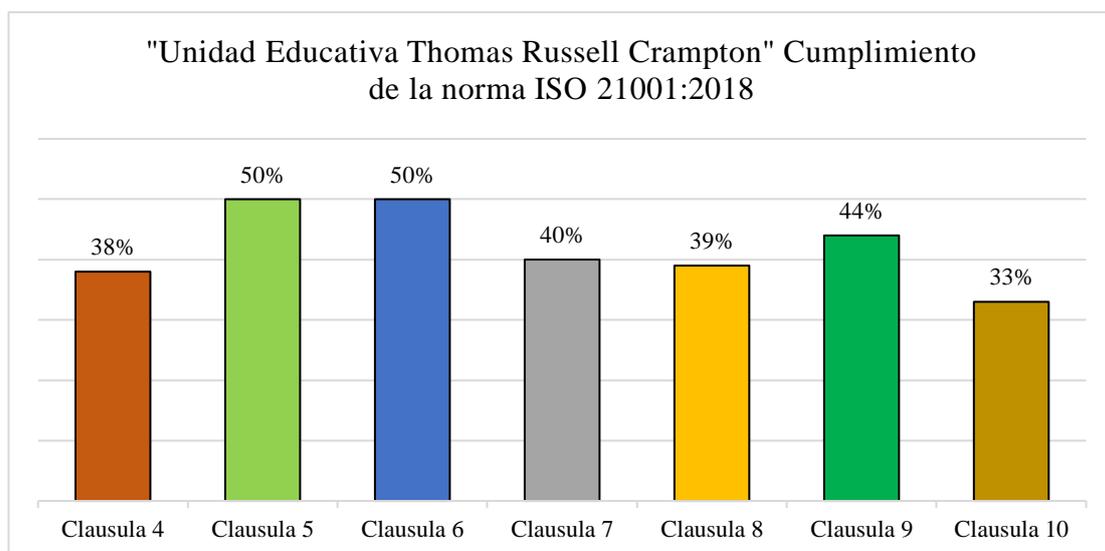
conservación de la información documentada se realiza a través de fichas de indicadores, las cuales se presentan en el Anexo 15.

A continuación, se presenta la tabla de codificación de fichas de indicadores para cada uno de los procesos, facilitando la identificación y el análisis de los mismos.

### **Cláusula 9.2. Auditoría interna**

La Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" debe programar auditorías internas de manera periódica para evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE), una vez implementado. Para el presente trabajo de investigación, se ha detallado una lista maestra de documentos aplicables al sistema, los cuales deben considerarse durante el proceso de auditoría interna. Además, es obligatorio que la institución sea evaluada periódicamente por el distrito educativo para asegurar su cumplimiento normativo y rendimiento institucional.

### **9.3. Cumplimiento de las cláusulas de la norma ISO 21001:2018**



**Figura 4 Cumplimiento total de las cláusulas de la norma**

El gráfico de cumplimiento de cláusulas proporciona una visión clara del nivel de adherencia de una institución educativa a los requisitos de la normativa ISO 21001:2018. Los porcentajes de cumplimiento varían significativamente entre las distintas cláusulas, lo que indica áreas de fortaleza y debilidad en la implementación de la norma.

### **Formato de cronograma de actividades**

Se presenta a continuación un formato de cronograma de actividades que facilita el seguimiento y organización de una auditoría interna.

**Tabla 29: Formato de cronograma de actividades para auditoría interna**

	<b>FORMATO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>				<b>VERSIÓN:</b>
					<b>CÓDIGO</b>
					<b>FECHA DE EDICIÓN</b> dd/mm/aa
<b>Actividad de Auditoría</b>	<b>Fecha y hora de realización de la actividad</b>				<b>Responsable de Actividad</b>
	<b>Fecha de Inicio</b>	<b>Fecha de Finalización</b>	<b>Hora Inicio</b>	<b>Hora Final</b>	
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					
<b>NOTAS:</b>					

**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.

	<b>FORMATO PROGRAMA DE TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b>
		<b>CODIGO</b>
		<b>FECHA DE EDICIÓN</b> dd/mm/aa
<b>Proceso auditado</b>		
<b>Responsable del proceso auditado</b>		
<b>Objetivos de la auditoría</b>		
<b>Criterios de la auditoría</b>		
<b>Alcance de la auditoría</b>		
<b>Asignación de recursos (auditores internos)</b>		
<b>Elaborado Por:</b>	<b>Steeven Herrera</b>	<b>Aprobado Por:</b>
<b>Fecha de Elaboración:</b>	Dd/mm/aa	<b>Fecha Aprobación:</b>

#### **4.5.6 Capítulo 10: Mejora**

El capítulo final de la norma ISO 21001:2018 destaca la importancia de que la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" adopte una actitud proactiva frente a nuevas oportunidades. El objetivo principal es utilizar estas oportunidades para mejorar el desempeño y facilitar el crecimiento institucional. Basándose en los resultados obtenidos durante la evaluación, se ha elaborado un plan de mejora detallado.

##### **4.5.6.1. No conformidad y acciones correctivas**

Este apartado establece que, al identificar situaciones que no cumplan con los requisitos normativos, la organización educativa debe seguir un proceso estructurado para abordar dichas no conformidades. Este proceso incluye la identificación, análisis, y corrección de las desviaciones observadas, asegurando que no se repitan y que el SGOE se mantenga en conformidad con la norma.

##### **4.5.6.2. Mejora continua**

Para garantizar la efectividad del SGOE, es esencial implementar un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos asociados. Se han delineado acciones concretas para ajustarse y mejorar constantemente estos procesos. En la tabla siguiente se presenta un plan de mejoras que incluye la descripción de cada actividad, los recursos asignados, los responsables, los indicadores de monitoreo y las metas establecidas para su logro. Este enfoque sistemático asegurará que la organización no solo cumpla con los estándares de la norma, sino que también avance hacia la excelencia en la educación y gestión institucional.

## CONCLUSIONES

- El diseño de un modelo de gestión por procesos para la mejora de las operaciones administrativas y académicas en una unidad educativa de la ciudad de Cayambe representa una estrategia integral que promueve la eficiencia y eficacia en la gestión institucional. Este modelo, basado en principios de gestión de calidad, busca estandarizar y optimizar los procedimientos internos, asegurando una mayor coherencia y efectividad en las actividades diarias. La implementación de este modelo no solo facilita la administración de recursos y el cumplimiento de objetivos académicos, sino que también mejora la experiencia educativa de los estudiantes y fomenta un entorno de trabajo más organizado y motivador para el personal docente y administrativo. Además, este enfoque alineado con normativas internacionales como la ISO 21001:2018, refuerza el compromiso de la institución con estándares de calidad reconocidos globalmente, promoviendo una cultura de mejora continua y excelencia educativa.
- La fundamentación teórica de la investigación referente a la administración educativa, a través de la revisión del estado del arte, ha proporcionado un marco conceptual sólido que respalda la relevancia y viabilidad del proyecto. La revisión exhaustiva de la literatura permitió identificar tendencias actuales, desafíos y mejores prácticas en la gestión educativa, ofreciendo una base crítica y comprensiva para el desarrollo del modelo de gestión propuesto. Este sustento teórico no solo ha enriquecido el entendimiento sobre la administración educativa, sino que también ha garantizado que el modelo propuesto esté alineado con las últimas innovaciones y estándares en el campo. En consecuencia, el proyecto se encuentra bien fundamentado y preparado para abordar las necesidades específicas de la unidad educativa en Cayambe, con un enfoque basado en evidencia y mejores prácticas.
- El diagnóstico situacional realizado para identificar las condiciones actuales de la unidad educativa ha revelado aspectos críticos que deben ser abordados para mejorar su funcionamiento administrativo y académico. Con la aplicación de diversas herramientas de análisis, se ha entendido profundamente las fortalezas y debilidades de la institución, y de las oportunidades y amenazas presentes en su entorno. Este diagnóstico ha sido crucial para identificar áreas clave que requieren intervención, desde la gestión de recursos hasta la

calidad del proceso educativo. Los hallazgos obtenidos proporcionan una base sólida para la formulación de estrategias específicas y efectivas, asegurando que las mejoras propuestas sean pertinentes y dirigidas a resolver problemas concretos, incrementando así la eficiencia y la calidad del servicio educativo ofrecido.

- El modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 21001:2018 implementado en la unidad educativa ha creado un sistema estructurado que mejora la calidad y eficiencia de las operaciones administrativas y académicas. Adaptado a las características específicas de la institución, este modelo facilita la organización interna, el monitoreo constante y la evaluación de actividades, promoviendo la mejora continua. Su adopción no solo alinea a la unidad educativa con estándares internacionales, sino que también mejora la calidad educativa, la satisfacción estudiantil y el desempeño del personal, contribuyendo al desarrollo y éxito sostenido de la institución.

## **RECOMENDACIONES**

- Para asegurar la correcta implementación y sostenibilidad del modelo de gestión por procesos, se recomienda la formación de un equipo especializado en gestión de calidad

dentro de la unidad educativa. Este equipo deberá estar compuesto por representantes de cada área funcional, incluyendo administración, docentes y personal de apoyo. Su principal responsabilidad será monitorear el cumplimiento de los procesos establecidos, realizar auditorías internas periódicas y promover una cultura de mejora continua. Este equipo también deberá estar capacitado en la norma ISO 21001:2018 para asegurar que las prácticas implementadas estén alineadas con los estándares internacionales.

- Es fundamental invertir en la capacitación continua del personal administrativo y docente para que comprendan y adopten los nuevos procesos de gestión. Se recomienda realizar talleres y seminarios sobre gestión por procesos, manejo de herramientas de calidad, y la aplicación práctica de la norma ISO 21001:2018. Además, es importante fomentar el desarrollo de habilidades blandas como el liderazgo, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, ya que estas competencias son esenciales para la implementación exitosa del modelo de gestión.
- Para apoyar la gestión por procesos y facilitar la recolección y análisis de datos, se recomienda la implementación de un sistema de información integral que permita gestionar de manera eficiente todos los aspectos administrativos y académicos de la unidad educativa. Este sistema debe incluir módulos para el seguimiento de la asistencia y desempeño de los estudiantes, la gestión de recursos humanos, y la administración de finanzas y logística. Un sistema de información robusto no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también proporcionará datos valiosos para la toma de decisiones estratégicas.
- La comunicación efectiva es clave para la implementación exitosa del modelo de gestión por procesos. Se recomienda establecer canales de comunicación claros y eficientes entre todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo. Es importante realizar reuniones periódicas para informar sobre los avances y desafíos en la implementación del modelo, así como para recibir retroalimentación y sugerencias de mejora. La transparencia en la comunicación ayudará a generar confianza y compromiso con el nuevo modelo de gestión.
- La implementación del modelo de gestión por procesos debe estar acompañada de un plan de monitoreo y evaluación continua para medir su efectividad y realizar los ajustes

necesarios. Se recomienda definir indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos y el impacto del modelo en la mejora de las operaciones administrativas y académicas. Los resultados de estas evaluaciones deben analizarse regularmente para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas que impulsen el progreso continuo de la unidad educativa.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- [1] M. Ron y L. Rodríguez, «ISO 21001. Unificar criterios de gestión en organizaciones educativas», *AENOR. Revista de la normalización y la evaluación de la conformidad*, n.º 334, 2018.

- [2] K. Rivera y M. Bustamante, «La Norma ISO 21001:2018 – Apéndice normativo y su impacto en estudiantes de educación superior de Lima», *INNOVA Research Journal*, vol. 4, n.º 3.2, pp. 50-62, dic. 2019, doi: 10.33890/innova.v4.n3.2.2019.1190.
- [3] ISO 21000, «ISO 21001 Organizaciones educativas. Sistemas de gestión para organizaciones educativas. Requisitos con orientación para su uso», *Online Browsing Platform (OBP)*, n.º Lima 27, 2018.
- [4] M. Cerruto, «La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares», *Revista Científica Retos de la Ciencia*, vol. 6, n.º 12, pp. 1-15, jul. 2022, doi: 10.53877/rc.6.13.20220701.01.
- [5] M. E. García, K. Vega, R. Colunga, T. Martínez, C. George, y R. Cervantes, «Mejora de la información documentada del sistema de gestión integral», *Multidisciplinas de la Ingeniería*, vol. 9, n.º 14, 2023, doi: 10.29105/mdi.v9i14.270.
- [6] D. A. Guzmán Rendón, «Análisis para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 21001:2018 en el colegio Santa María – Marianistas, 2021», *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, vol. 6, n.º 4, pp. 3085-3101, sep. 2022, doi: 10.37811/cl\_rcm.v6i4.2814.
- [7] Asamblea Nacional, *Ley organica de Educacion Intercultural* . 2011. Accedido: 21 de agosto de 2022. [En línea]. Disponible en: [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- [8] L. Indarti, A. Mundiri, y N. Ferandita, «GOOD GOVERNANCE UNIVERSITY; STRATEGIC MANAGEMENT APPLICATION BASED ON ISO 21001: 2018», *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, vol. 05, n.º 03, 2021.
- [9] R. M. G. Bretaña, F. J. R. Azcuy, y R. R. González, «Standard iso 21001:2018's application to the quality of academic postgraduate programs; [Aplicación de la norma iso 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico]», *Revista Cubana de Educacion Medica Superior*, vol. 34, n.º 1, 2020.
- [10] C. Ruiz, C. Ruiz, J. Cáceres, A. Sánchez, y M. Mathios, «Modelo de gestión académica según norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad educativa, Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas - 2021», *Revista de Climatología*, vol. 24, 2024, doi: 10.59427/rcli/2024/v24cs.1657-1683.

- [11] J. Rivera, «Modelo del sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018 para la unidad educativa fisco-misional “San Francisco de Asis” de la ciudad de Ibarra», *Braz Dent J.*, vol. 33, n.º 1, 2022.
- [12] L. Méndez, «Gestión escolar en el desarrollo de los procesos pedagógicos por competencia en un Centro Educativo», *MENTOR revista de investigación educativa y deportiva*, vol. 2, n.º Especial, 2023, doi: 10.56200/mried.v2iespecial.6465.
- [13] N. Mahecha, «Estándares de los sistemas de gestión de innovación, una respuesta a la competitividad empresarial», *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, vol. 15, n.º 1, 2023, doi: 10.15332/24631140.8264.
- [14] M. Moya, M. Barreto, I. Goncalves, y Á. Morales, «Evaluación de la información documentada (norma ISO 9001: 2015).», *Spei Domus*, vol. 19, n.º 1, 2023, doi: 10.16925/2382-4247.2023.01.06.
- [15] G. Diaz y D. Salazar, «La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial», *PODIUM*, n.º 39, 2021, doi: 10.31095/podium.2021.39.2.
- [16] A. Albornoz, «Estandarización educativa en Chile: tensiones y consecuencias para el trabajo docente», *redalyc.org*, vol. 51, pp. 1-16, 2018, Accedido: 21 de junio de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4496/449657590009/449657590009.pdf>
- [17] G. Coronado y M. Jiménez, «Hacia la estandarización de los procesos de evaluación interna y externa en el Liceo de Colombia Bilingüe: Plan de Mejoramiento Institucional», 2018, Accedido: 21 de junio de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/33953>
- [18] A. Torres y C. Carlson, «Reseña: El trance de entre la administración a la gestión educativa», *Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca*, vol. 9, n.º 18, 2024, doi: 10.29057/est.v9i18.10892.
- [19] A. Miranda, D. Vergara, y C. Fernández, «Relación entre la estandarización y los proyectos de infraestructura de educación en Huánuco», vol. 39, 2019, Accedido: 21 de junio de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2494>

- [20] Á. Prince, «La planificación prospectiva como elemento gerencial organizativo en la gestión educativa», *Revista Científica Sapientia Technological*, vol. 5, n.º 1, 2024, doi: 10.58515/019rspt.
- [21] E. Antepará y E. Rodríguez, «La gestión y administración de la formación docente a través de procesos estandarizados», *scielo.sld.cu*, 2023, Accedido: 21 de junio de 2024. [En línea]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202023000500365&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202023000500365&script=sci_arttext)
- [22] A. Soto, «La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias», *scielo.sa.cr*, 2022, Accedido: 21 de junio de 2024. [En línea]. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032022000200465&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032022000200465&script=sci_arttext)
- [23] F. Jiménez, M. Gallardo, y F. Ortiz, «Modelo de gestión por procesos en las Universidades del Ecuador», *cienciaytecnologia.uteg.edu.ec*, vol. 18, pp. 190-197, 2023, Accedido: 21 de junio de 2024. [En línea]. Disponible en: <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/204>
- [24] M. Mendoza, X. León, R. Gilar, y F. Vizcaíno, «Gestión del proceso enseñanza-aprendizaje: estilos de aprendizaje y rendimiento académico», *Revista Venezolana de Gerencia: RVG, ISSN-e 2477-9423, ISSN 1315-9984, Vol. 27, N.º. Extra 7, 2022 (Ejemplar dedicado a: Edición Especial), págs. 281-296*, vol. 27, n.º 7, pp. 281-296, 2022, doi: 10.52080/rvgluz.27.7.19.
- [25] I. Navarro Viloría, «LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA EDUCACIÓN COLOMBIANA», *Revista Electrónica: Entrevista Académica*, 2022, doi: 10.51896/reea/vudw2834.
- [26] A. Cuesta y S. Fleitas, «Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa», *scielo.sld.cu*, 2018, Accedido: 13 de diciembre de 2023. [En línea]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100004&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100004&script=sci_arttext&tlng=en)
- [27] D. Cassiani y Y. Contreras, «Evaluación del Desempeño Docente y su relación con las dimensiones del Índice Sintético de Calidad Educativa en instituciones públicas del

- Distrito de Barranquilla», 2019, Accedido: 21 de junio de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/5174>
- [28] H. Canossa, «Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas», *SciELO Argentina*, 2022, Accedido: 13 de diciembre de 2023. [En línea]. Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382022000100004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S2314-37382022000100004&script=sci_arttext)
- [29] S. M. Matabanchoy, K. M. Álvarez, y O. D. Riobamba, «Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018», *Univ Salud*, vol. 21, n.º 2, pp. 176-187, abr. 2019, doi: 10.22267/RUS.192102.152.
- [30] C. Galioto, «El uso de indicadores de la calidad educativa: Una discusión crítica a partir del caso chileno», *Revista Electrónica Educare*, vol. 26, n.º 3, 2022, doi: 10.15359/ree.26-3.32.
- [31] G. Hernández y J. Fernández, «La planificación estratégica e indicadores de calidad educativa», *Revista Nacional de Administración*, vol. 9, n.º 1, 2018, doi: 10.22458/rna.v9i1.2103.
- [32] F. Moraes, G. Costa, y F. Bentes, «CICLO PDCA», *Projectus*, vol. 6, n.º 3, 2023, doi: 10.15202/25254146.2021v6n3p21.
- [33] D. Ribadeneira, «Desarrollo profesional de docentes: análisis de los componentes de desarrollo en la actualidad», *scielo.senescyt.gob.ec*, 2022, Accedido: 8 de junio de 2024. [En línea]. Disponible en: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862022000200011](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862022000200011)
- [34] N. Ojeda y Y. Palacios, «Liderazgo, tecnologías, COVID y educación, un espacio de reflexión para situaciones pandémicas. Intrinsic relationship of leadership, technologies, Covid ...», *revistas.upel.edu.ve*, 2021, Accedido: 23 de julio de 2022. [En línea]. Disponible en: <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvest/article/view/9009>
- [35] R. P. Carriel y A. J. Nieto, «La evolución de la calidad hacia la calidad total», *AlfaPublicaciones*, vol. 4, n.º 1.1, pp. 383-397, feb. 2022, doi: 10.33262/ap.v4i1.1.166.

- [36] Asamblea Nacional del Ecuador, *CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR*. 2008.
- [37] | Atencio, R. E. Rivera, y G. Garófalo, «La educación inclusiva en el Ecuador vista desde la Ley Orgánica de Educación Intercultural», *rus.ucf.edu.cu*, vol. 13, n.º S3, pp. 244-249, 2021, Accedido: 2 de abril de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2473>
- [38] Ministerio de Educación, «Reglamento General a La Loei (Ley Orgánica De Educación Intercultural)», *Asamblea Nacional del Ecuador*, n.º 1332, 2016.
- [39] Ministerio de Educación del Ecuador, *MINEDUC-MINEDUC-2021-00063-A*. Ecuador : Registro Oficial, 2021.
- [40] Organización internacional de Estandarización, «ISO 21001:2018 (traducción oficial)», 2018. [En línea]. Disponible en: [www.iso.org](http://www.iso.org)
- [41] D. Moran, «La gestión de riesgos mediante aplicación de la norma ISO 31000 en la Unidad Educativa Antonio Ante», *Universidad Técnica del Norte*, 2022.
- [42] Secretaria Central de ISO, «Norma Internacional ISO 10013 Sistemas de gestión de la calidad — Orientación para la información documentada», 2021.
- [43] ISOTools.com, «ISO 21001:2018 para Sistema de Gestión en Organizaciones Educativas», *PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA*.
- [44] R. Hernández y C. Fernández, «Metodología de la investigación», 2018, Accedido: 9 de enero de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/21401/1/11699.pdf>
- [45] A. A. Risco, «Clasificación de las Investigaciones», *Universidad de Lima*, may 2020.
- [46] Thomas Russell Crampton, «Thomas Russell Crampton | Unidad Educativa». Accedido: 4 de julio de 2024. [En línea]. Disponible en: <https://trc.edu.ec/>

## ANEXOS

### Anexo 1 Auditoría Inicial del cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 21001

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

**Tabla 14**  
**Contexto de la organización**

4. Contexto de la organización						
N° Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	Gestión por procesos		5	
2	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	la organización determina las partes interesadas que son relevantes para el SGOE			5	
		La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			5	
3	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas	La organización determina los límites y la aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar.		10		
		La organización aplica todos los requisitos de este documento si son aplicables en el alcance determinado de su SGOE.			5	

4	4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE).	La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento.			5	
		Mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos.		10		
		Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		10		
<b>Puntaje</b>				30	25	0
<b>Total</b>				<b>38%</b>		

Los datos obtenidos indican un 30% de cumplimiento de la norma en la cláusula 4, Esto se debe a que la unidad académica aún no ha definido completamente sus procesos.

### *Cláusula 5: Liderazgo*

**Tabla 15  
Liderazgo**

5. Liderazgo						
Nº Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	5.1.1 Generalidades	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGOE.	Liderazgo y Compromiso Gerencial			0

2	5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	Determina si se comprenden y se cumplen regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción y progreso educativo	Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	10		
3	5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	Asegura que los recursos y la formación apoyan a la accesibilidad en los entornos de aprendizaje			5	
4	5.2.1 Desarrollo de la política	La alta dirección establece, revisa y mantiene una política de la organización educativa		10		
5	5.2.2 Comunicación de la política	Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda	Comunicación de la política		5	
6	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	La alta dirección asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y la autoridad.	Roles y responsabilidades	10		
<b>Puntaje</b>				30	10	0
<b>Total</b>				<b>50%</b>		

Los datos obtenidos indican un 50% de cumplimiento de la norma en la cláusula 5, Esto se debe a que la unidad académica aún no ha definido completamente sus procesos.

**Cláusula 6: Planificación**

**Tabla 16  
Planificación**

6. Planificación						
N° Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Previene, mitiga o reduce los efectos no deseados asegurando que el SGOE pueda lograr los resultados previstos	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	10		
2	6.1.2 La organización debe planificar	Integra e implementa las acciones en sus procesos SGOE			5	
3	6.2.1 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos	La organización debe establecer los objetivos de la organización educativa en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE.	Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos	10		
5	6.3 Planificación de los cambios	Considera el propósito de los cambios y sus posibles consecuencias.	Planificación de los cambios			0
<b>Puntaje</b>				10	10	0
<b>Total</b>				<b>50%</b>		

Los datos obtenidos indican un 50% de cumplimiento de la norma en la cláusula 6, Esto se debe a que la unidad académica aún no ha definido completamente sus procesos.

**Cláusula 7: Apoyo**

**Tabla 17  
Apoyo**

7. Apoyo						
N° Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	7.1.1 Generalidades	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora sea sostenible	Recursos Conocimiento de la organización	10		
3	7.1.3 Infraestructura	La infraestructura incluye cumple con los requisitos del estudiante			5	
6	7.1.6 Conocimientos de la organización	Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño de la organización educativa			5	
7	7.5.1 Generalidades	La organización debe incluir la información documentada que n determina como necesaria para la eficacia del SGOE	Generalidades	10		
8	7.5.3 Control de la información documentada	La información documentada requerida por el SGOE y por este documento se controla para asegurarse	Control de la información documentada		5	
<b>Puntaje</b>				20	15	0
<b>Total</b>				<b>40%</b>		

Los datos obtenidos indican un 50% de cumplimiento de la norma en la cláusula 7, Esto se debe a que la unidad académica aún no ha definido completamente sus procesos.

**Cláusula 8: Operación**

**Tabla 18  
Operación**

8. Operación						
N° Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	8.1.1 Generalidades	Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos		10		
2	8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos	La organización planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos	Planificación y control operacional	10		
3	8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	Muestra flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses		10		
4	8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos	Se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes y otros beneficiarios, la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios educativos están definidos	Requisitos para productos y servicios educativos	10		

5	8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos	Comenzando con, o antes de la entrega de los productos y servicios educativos, la organización debe notificar a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes y, en su caso, debe comprobar su entendimiento		10		
6	8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos	La organización debe asegurarse 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.			5	
7	8.3.1 Generalidades	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.	Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos		5	
8	8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos			5	
9	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios educativos a diseñar y desarrollar			5	

<b>10</b>	8.3.4.2 Controles del diseño y desarrollo de productos y servicios educativos	Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo aseguran el propósito y el alcance del curso o programa se define con vistas a los requisitos de los estudiantes para estudios o trabajos posteriores			5	
<b>11</b>	8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo	Los controles de la evaluación sumativa, aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben garantizar las actividades se llevan a cabo teniendo en cuenta los principios de transparencia, accesibilidad, respeto al estudiante, y la equidad, especialmente con respecto a la clasificación			5	
<b>12</b>	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	Control de los procesos, productos y servicios		5	
<b>13</b>	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo	La organización implementa la producción y la provisión del servicio educativo bajo condiciones controladas.	Producción y provisión del servicio educativo		5	
<b>14</b>	8.5.2 Identificación y trazabilidad	La organización educativa garantiza la identificación y la trazabilidad con respecto a las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o completan un curso o programa de estudio.		10		

15	8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas	La organización educativa identifica, verifica, protege y salvaguarda cualquier propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos,		10		
16	8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos	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.	Control de Cambios		5	0
17	8.6 Liberación de los productos y servicios educativos	La organización debe conservar información documentada sobre la liberación de productos y servicios.	Liberación de productos y servicios	10		
18	8.7 Control de las salidas educativas no conformes	La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos.	Control de salidas educativas no conformes		5	
<b>Puntaje</b>				70	55	0
<b>Total</b>				<b>39%</b>		

Los datos obtenidos indican un 39% de cumplimiento de la norma en la cláusula 8, Esto se debe a que la unidad académica aún no ha definido completamente sus procesos.

**Cláusula 9: Evaluación de desempeño**

**Tabla 19  
Evaluación del desempeño**

9. Evaluación del desempeño						
Nº Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	La organización debe evaluar el desempeño de la organización educativa y la eficacia del SGOE.	Generalidades		5	
2	9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción	La organización realiza el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		10		
3	9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones	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	Satisfacción del cliente	10		
4	9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación	La organización determina los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño			5	
5	9.1.5 Análisis y evaluación	La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	Análisis y evaluación		5	

6	9.2 Auditoría interna	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGOE	Auditoría interna		5	
7	9.3 Revisión de la dirección	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.	Revisión por la gerencia	10		
8	9.3.2 Entradas de revisión por la dirección	La revisión de la dirección incluye consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas	Entradas de revisión por la dirección		5	
9	9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora o cualquier necesidad de cambio en el SGOE		10		
<b>Puntaje</b>				40	25	0
<b>Total</b>				<b>44%</b>		

Los datos obtenidos indican un 44% de cumplimiento de la norma en la cláusula 9, Esto se debe a que la unidad académica aún no ha definido completamente sus procesos.

*Cláusula 10: Mejora*

**Tabla 20  
Mejora**

10. Mejora						
N° Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	10.1 No conformidad y acciones correctivas	Evaluar las necesidades de acción para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte	No conformidad y acciones correctivas	10		
2	10.2 Mejora continua	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas.			5	
3	10.3 Oportunidades de mejora	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	
<b>Puntaje</b>				10	10	0
<b>Total</b>					<b>33%</b>	

Los datos obtenidos indican un 33% de cumplimiento de la norma en la cláusula 10, Esto se debe a que la unidad académica aún no ha definido completamente sus procesos.

## **Anexo 2 Entrevista Estructurada para el Personal Administrativo**

### **Introducción**

Buenos días/tardes. Gracias por participar en esta entrevista. El objetivo de esta conversación es comprender mejor los procesos administrativos en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" para la implementación de un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018. Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación para mejorar la eficiencia y calidad de nuestras operaciones.

### **Sección 1: Información General**

#### **1. Nombre y Cargo:**

- ¿Cuál es su nombre completo?
- ¿Cuál es su cargo en la institución?

#### **2. Tiempo en la Institución:**

- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución?
- ¿Ha trabajado en otras instituciones educativas antes? Si es así, ¿en qué roles?

### **Sección 2: Descripción de Procesos Actuales**

#### **3. Tareas y Responsabilidades:**

- ¿Cuáles son sus principales responsabilidades y tareas diarias?
- ¿Podría describir un día típico en su puesto de trabajo?

#### **4. Procesos Clave:**

- ¿Cuáles son los procesos administrativos clave que usted maneja regularmente?
- ¿Podría describir el flujo de trabajo para uno de estos procesos? (Por ejemplo, gestión de matrículas, manejo de recursos financieros, comunicación con padres y estudiantes)

#### **5. Documentación de Procesos:**

- ¿Existen manuales o guías documentadas para los procesos que realiza?
- ¿Qué tan accesibles y útiles encuentra estos documentos?

### **Sección 3: Evaluación de la Eficiencia y Efectividad**

#### **6. Eficiencia Operativa:**

- ¿Cree que los procesos actuales son eficientes? ¿Por qué o por qué no?
- ¿Qué aspectos de los procesos considera que podrían mejorarse?

#### **7. Problemas y Desafíos:**

- ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta en la ejecución de sus tareas administrativas?
- ¿Cómo suelen resolverse estos problemas?

#### **8. Tecnologías Utilizadas:**

- ¿Qué tecnologías y herramientas utiliza para llevar a cabo sus tareas? (Por ejemplo, software de gestión, plataformas digitales)
- ¿Considera que estas herramientas son adecuadas y suficientes para sus necesidades?

### **Sección 4: Percepción sobre la Implementación del Modelo de Gestión**

#### **9. Percepción de la Norma ISO 21001:2018:**

- ¿Está familiarizado con la Norma ISO 21001:2018?
- ¿Qué expectativas tiene respecto a la implementación de esta norma en nuestra institución?

#### **10. Impacto Potencial:**

- ¿Cómo cree que la implementación de un modelo de gestión por procesos basado en la ISO 21001:2018 podría afectar su trabajo diario?
- ¿Qué beneficios y desafíos anticipa con esta implementación?

### **Sección 5: Sugerencias y Recomendaciones**

#### **11. Mejoras Sugeridas:**

- ¿Qué mejoras sugeriría para los procesos administrativos actuales?

- ¿Tiene alguna recomendación específica para la implementación del modelo de gestión por procesos?

## **12. Capacitación y Apoyo:**

- ¿Considera que necesitaría capacitación adicional para adaptarse al nuevo modelo de gestión? ¿En qué áreas?
- ¿Qué tipo de apoyo adicional le gustaría recibir durante la implementación de este modelo?

### **Cierre**

Gracias por su tiempo y sus respuestas detalladas. Sus comentarios son muy valiosos para nosotros y nos ayudarán a mejorar nuestros procesos administrativos y la calidad educativa en nuestra institución. Si tiene alguna otra observación o sugerencia, no dude en mencionarla ahora o contactarnos en el futuro.

## **Anexo 3 Cuestionario para Grupos Focales**

### **Introducción**

Buenos días/tardes. Gracias por participar en este grupo focal. El objetivo de esta sesión es explorar en profundidad las percepciones y experiencias del personal docente y administrativo sobre la calidad educativa y la gestión de procesos en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton". Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán para mejorar nuestras operaciones y la implementación del modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018.

### **Sección 1: Percepciones Generales**

#### **1. Percepción de la Calidad Educativa:**

- La calidad educativa en nuestra institución es alta.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)
- Las fortalezas de nuestra calidad educativa son bien reconocidas.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)
- Existen áreas en la calidad educativa que necesitan mejoras.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)

- 4 (De acuerdo)
- 5 (Totalmente de acuerdo)

## **2. Experiencia con los Procesos Actuales:**

- Los procesos administrativos y académicos son eficientes.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)
- La comunicación entre el personal es adecuada.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)
- Enfrento dificultades significativas en los procesos actuales.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)

## **Sección 2: Implementación de la Norma ISO 21001:2018**

### **3. Conocimiento y Expectativas:**

- Estoy familiarizado con la Norma ISO 21001:2018.

- 1 (Totalmente en desacuerdo)
- 2 (En desacuerdo)
- 3 (Neutral)
- 4 (De acuerdo)
- 5 (Totalmente de acuerdo)
- Tengo expectativas positivas respecto a la implementación de esta norma.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)
- La implementación de esta norma mejorará mi trabajo diario.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)

#### **4. Impacto en la Calidad y Eficiencia:**

- La ISO 21001:2018 puede mejorar la calidad educativa en nuestra institución.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)

- La implementación de esta norma influirá positivamente en la eficiencia de los procesos.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)

### **Sección 3: Identificación de Necesidades y Desafíos**

#### **5. Necesidades de Capacitación:**

- Necesito capacitación adicional para adaptarme al nuevo modelo de gestión.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)
- Necesito apoyo específico en ciertas áreas para adaptarme al nuevo modelo.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)

#### **6. Desafíos Anticipados:**

- Anticipo desafíos significativos en la implementación del modelo de gestión por procesos.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)

- 2 (En desacuerdo)
- 3 (Neutral)
- 4 (De acuerdo)
- 5 (Totalmente de acuerdo)
- Creo que la institución está preparada para abordar estos desafíos.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)

#### **Sección 4: Sugerencias y Recomendaciones**

##### **7. Mejoras en los Procesos Actuales:**

- Hay mejoras que podrían hacerse en los procesos administrativos actuales.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)
- Hay mejoras que podrían hacerse en los procesos académicos actuales.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)

## 8. Expectativas de Resultados:

- Tengo expectativas positivas a corto plazo con la implementación de la ISO 21001:2018.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)
- Tengo expectativas positivas a largo plazo con la implementación de la ISO 21001:2018.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)

## 9. Apoyo Institucional:

- Necesito más apoyo institucional para adaptarme al nuevo modelo de gestión.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)
  - 2 (En desacuerdo)
  - 3 (Neutral)
  - 4 (De acuerdo)
  - 5 (Totalmente de acuerdo)
- La administración puede facilitar este proceso de transición proporcionando recursos adecuados.
  - 1 (Totalmente en desacuerdo)

- 2 (En desacuerdo)
- 3 (Neutral)
- 4 (De acuerdo)
- 5 (Totalmente de acuerdo)

### **Cierre**

Gracias por sus valiosas contribuciones y por participar en esta sesión. Sus opiniones y sugerencias son fundamentales para mejorar nuestras operaciones y asegurar una implementación exitosa del modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018. Si tienen alguna otra observación o sugerencia, no duden en mencionarla ahora o contactarnos en el futuro.

## **Anexo 4 Cuestionario para Levantar los Procesos Docentes**

### **Introducción**

Buenos días/tardes. Gracias por participar en esta entrevista. El objetivo de esta conversación es comprender mejor los procesos educativos en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" para la implementación de un modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018. Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación para mejorar la eficiencia y calidad de nuestras operaciones educativas.

### **Sección 1: Información General**

#### **1. Nombre y Cargo:**

- ¿Cuál es su nombre completo?
- ¿Cuál es su cargo en la institución?

#### **2. Tiempo en la Institución:**

- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta institución?
- ¿Ha trabajado en otras instituciones educativas antes? Si es así, ¿en qué roles?

### **Sección 2: Planificación y Preparación**

#### **3. Planificación de Clases:**

- ¿Cómo planifica sus clases semanalmente?
- ¿Qué recursos y materiales utiliza para la planificación de sus clases?
- ¿Qué estrategias pedagógicas aplica en la planificación?

#### **4. Preparación de Materiales:**

- ¿Cómo selecciona y prepara los materiales didácticos para sus clases?
- ¿Qué tipo de materiales utiliza con más frecuencia (libros de texto, materiales digitales, etc.)?
- ¿Cuánto tiempo dedica a la preparación de estos materiales?

### **Sección 3: Ejecución de Clases**

## **5. Metodología de Enseñanza:**

- ¿Qué metodologías de enseñanza utiliza en el aula?
- ¿Cómo adapta sus métodos de enseñanza a las necesidades individuales de los estudiantes?
- ¿Cómo integra las plataformas educativas digitales en sus clases?

## **6. Interacción con Estudiantes:**

- ¿Cómo fomenta la participación y el interés de los estudiantes durante las clases?
- ¿Qué técnicas utiliza para manejar la disciplina y mantener un ambiente de aprendizaje positivo?
- ¿Cómo evalúa y proporciona retroalimentación a los estudiantes?

## **Sección 4: Evaluación y Seguimiento**

### **7. Evaluación del Desempeño Estudiantil:**

- ¿Qué métodos de evaluación utiliza para medir el desempeño de los estudiantes?
- ¿Con qué frecuencia realiza evaluaciones formativas y sumativas?
- ¿Cómo utiliza los resultados de las evaluaciones para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje?

### **8. Seguimiento y Apoyo:**

- ¿Cómo realiza el seguimiento del progreso académico de sus estudiantes?
- ¿Qué estrategias utiliza para apoyar a los estudiantes con dificultades de aprendizaje?
- ¿Cómo coordina con otros docentes y el personal administrativo para el seguimiento de los estudiantes?

## **Sección 5: Capacitación y Desarrollo Profesional**

### **9. Capacitación Recibida:**

- ¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido recientemente relacionadas con la enseñanza y gestión de procesos?

- ¿Cómo han influido estas capacitaciones en su práctica docente?

#### **10. Necesidades de Capacitación:**

- ¿Qué áreas considera que necesitan más capacitación o desarrollo profesional?
- ¿Qué tipo de apoyo adicional le gustaría recibir para mejorar su desempeño docente?

#### **Sección 6: Opiniones y Sugerencias**

#### **11. Mejoras en los Procesos Docentes:**

- ¿Qué mejoras sugeriría para los procesos educativos actuales?
- ¿Tiene alguna recomendación específica para hacer los procesos más eficientes y efectivos?

#### **12. Expectativas sobre la Implementación de la Norma ISO 21001:2018:**

- ¿Qué expectativas tiene respecto a la implementación de esta norma en nuestra institución?
- ¿Cómo cree que la implementación de la ISO 21001:2018 afectará su trabajo diario?

#### **Cierre**

Gracias por su tiempo y sus respuestas detalladas. Sus comentarios son muy valiosos para nosotros y nos ayudarán a mejorar nuestros procesos educativos y la calidad de la enseñanza en nuestra institución. Si tiene alguna otra observación o sugerencia, no dude en mencionarla ahora o contactarnos en el futuro.

**Anexo 5 Manual de Procesos**  
**Unidad Educativa “Thomas Russell Crampton”**

**MANUAL DE PROCESOS**  
**UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”**



Ibarra, 2024

**Anexo 6 Proceso M.G.1.01: Revisión y Análisis de Estándares y Necesidades Educativas**

**MANUAL DE PROCESOS  
UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”**

Versión 1.0



<b>MACROPROCESO</b>	<b>GESTIÓN EDUCATIVA</b>
<b>PROCESO</b>	<b>DESARROLLO CURRICULAR</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>PROCEDIMIENTO M.G.1.01: REVISIÓN Y ANÁLISIS DE ESTÁNDARES Y NECESIDADES EDUCATIVAS</b>

**REVISIÓN DE FIRMAS Y APROBACIÓN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Steeven Herrera <b>Identificación:</b> Estudiante UTN	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila <b>Identificación:</b> Rectora T.R.C	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila <b>Identificación:</b> Rectora T.R.C
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	2 de 15

## CONTENIDO

1. OBJETIVO ..... **¡Error! Marcador no definido.**

2. ALCANCE ..... **¡Error! Marcador no definido.**

3. RESPONSABILIDAD ..... **¡Error! Marcador no definido.**

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS; **¡Error! Marcador no definido.**

5. REFERENCIAS NORMATIVAS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ..... **¡Error! Marcador no definido.**

7. DIAGRAMA DE FLUJO ..... **¡Error! Marcador no definido.**

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

9. ANEXOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 1: Ejemplo de Encuesta de Necesidades Educativas; **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 2: Formato de Registro de Estándares Educativos; **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 3: Plantilla de Informe de Análisis Curricular .. **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 4: Formato de Acta del Comité Curricular ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 5: Formato de Acta del Consejo Académico .... **¡Error! Marcador no definido.**

Anexo 6: Plantilla de Plan de Implementación Curricular; **¡Error! Marcador no definido.**

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
<b>Página:</b>		3 de 15	

## 1. OBJETIVO

Definir un método sistemático para la revisión y análisis de los estándares educativos y las necesidades de los estudiantes, asegurando la actualización continua del currículo para alinearlos con las normativas vigentes y las expectativas de la comunidad educativa.

## 2. ALCANCE

Este Proceso es aplicable a todos los niveles y áreas académicas de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton". Involucra la identificación, recolección, análisis y actualización de estándares educativos y necesidades, así como la implementación y monitoreo de las modificaciones curriculares.

## 3. RESPONSABILIDAD

- **Coordinador Académico:** Lidera la identificación de estándares educativos y coordina las actividades de recolección y análisis.
- **Docentes:** Recolectan información sobre necesidades educativas y participan en el análisis del currículo.
- **Equipo de Desarrollo Curricular:** Realiza el análisis de la información y propone actualizaciones curriculares.
- **Comité Curricular:** Revisa y valida las propuestas de actualización.
- **Consejo Académico:** Aprueba las actualizaciones curriculares y supervisa su implementación.

- **Estudiantes y Padres:** Proveen retroalimentación sobre las necesidades educativas y la efectividad del currículo.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	4 de 15

#### 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Estándares Educativos:** Criterios y expectativas establecidos por autoridades educativas.
- **Currículo:** Plan de estudios que incluye contenidos, objetivos, metodologías y evaluaciones.
- **SGOE:** Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas.
- **Revisión Curricular:** Evaluación y actualización del currículo.
- **Necesidades Educativas:** Requerimientos específicos de aprendizaje de los estudiantes.

#### 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- **ISO 21001:2018:** Requisitos para un sistema de gestión de organizaciones educativas.
- **Reglamento Interno de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton":** Políticas y Procesos internos.

#### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

<b>Numeración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Referencia</b>
1	Identificación de estándares educativos	Coordinador Académico	Normativas educativas

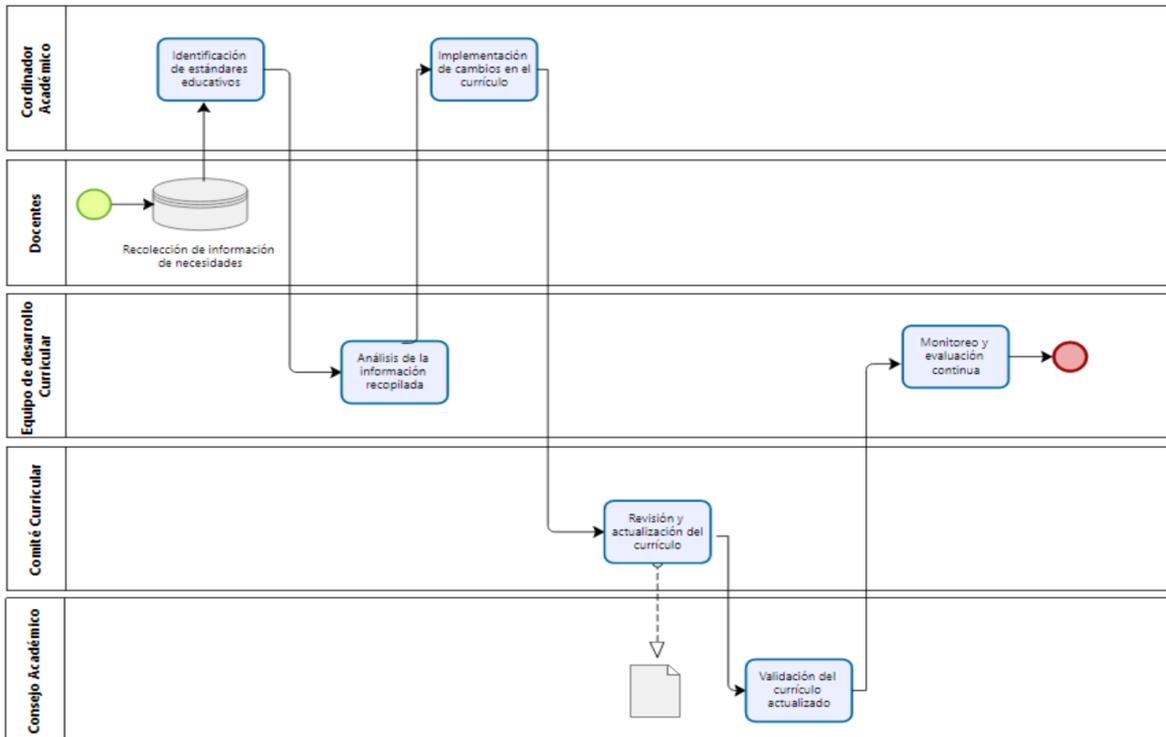
2	Recolección de información de necesidades	Docentes	Encuestas, entrevistas
---	---	----------	------------------------

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON” CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	5 de 15

3	Análisis de la información recopilada	Equipo de Desarrollo Curricular	N/A
4	Revisión y actualización del currículo	Comité Curricular	N/A
5	Validación del currículo actualizado	Consejo Académico	N/A
6	Implementación de cambios en el currículo	Coordinador Académico	N/A
7	Monitoreo y evaluación continua	Equipo de Desarrollo Curricular	N/A

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	6 de 15

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- **Registro de Estándares Educativos:** Documento que contiene los estándares identificados.
- **Encuestas y Entrevistas:** Instrumentos para recolectar información de necesidades.
- **Informe de Análisis Curricular:** Documento con resultados del análisis y propuestas de actualización.

- **Actas del Comité Curricular:** Registros de reuniones del comité.
- **Actas del Consejo Académico:** Registros de decisiones del consejo académico.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	7 de 15

- **Plan de Implementación Curricular:** Detalles del plan para implementar cambios curriculares.

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1:** Ejemplo de Encuesta de Necesidades Educativas
- **Anexo 2:** Formato de Registro de Estándares Educativos
- **Anexo 3:** Plantilla de Informe de Análisis Curricular
- **Anexo 4:** Formato de Acta del Comité Curricular
- **Anexo 5:** Formato de Acta del Consejo Académico
- **Anexo 6:** Plantilla de Plan de Implementación Curricular

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	8 de 15

**Anexos para el Proceso M.G.1.01: Revisión y Análisis de Estándares y Necesidades Educativas**

**Anexo 1: Ejemplo de Encuesta de Necesidades Educativas**

**Encuesta de Necesidades Educativas**

**Nombre del estudiante:** \_\_\_\_\_

**Grado/Nivel:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

1. ¿Cuáles son las materias en las que sientes que necesitas más apoyo?

- Matemáticas
- Lengua y Literatura
- Ciencias Naturales
- Estudios Sociales
- Inglés
- Otra: \_\_\_\_\_

2. ¿Qué tipo de recursos te ayudarían a mejorar tu aprendizaje?

- Libros adicionales
- Materiales digitales
- Clases de refuerzo
- Tutorías individuales
- Otra: \_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	9 de 15

3. ¿Consideras que los métodos de enseñanza actuales son efectivos?

- Sí
- No
- A veces

4. ¿Qué sugerencias tienes para mejorar la calidad de la enseñanza en tu institución?

---

5. ¿Cómo te sientes respecto al nivel de apoyo que recibes de tus profesores?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**Comentarios adicionales:**

---



---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	10 de 15

## Anexo 2: Formato de Registro de Estándares Educativos

### Registro de Estándares Educativos

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

<b>Estándar</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fuente/Referencia</b>
Estándar de Matemáticas	Los estudiantes deben ser capaces de resolver problemas algebraicos y geométricos.	Ministerio de Educación, Norma ISO 21001
Estándar de Ciencias Naturales	Comprensión de los principios básicos de la física y la biología.	Ministerio de Educación
Estándar de Lengua y Literatura	Desarrollo de habilidades de lectura crítica y escritura creativa.	Ministerio de Educación
Estándar de Estudios Sociales	Conocimiento de la historia y geografía nacional e internacional.	Ministerio de Educación

### Comentarios:

---



---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	11 de 15

### Anexo 3: Plantilla de Informe de Análisis Curricular

#### Informe de Análisis Curricular

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

**1. Objetivo del Análisis**

- Descripción del objetivo del análisis curricular realizado.

**2. Metodología**

- Descripción de los métodos utilizados para la recolección y análisis de datos.

**3. Resultados del Análisis**

- **Estándares Educativos:** Detalles sobre los estándares revisados.
- **Necesidades Educativas:** Información sobre las necesidades identificadas.

**4. Propuestas de Actualización Curricular**

- Detalles de las propuestas para actualizar el currículo basado en los resultados del análisis.

**5. Conclusiones y Recomendaciones**

- Resumen de las conclusiones del análisis y recomendaciones para futuras acciones.

**Firmas:**

---

Coordinador Académico Y Equipo de Desarrollo Curricular

---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	12 de 15

#### **Anexo 4: Formato de Acta del Comité Curricular**

##### **Acta del Comité Curricular**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** \_\_\_\_\_

##### **Asistentes:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

##### **Orden del Día:**

1. Revisión de los estándares educativos.
2. Análisis de las necesidades educativas.
3. Propuestas de actualización curricular.
4. Validación de los cambios curriculares.

##### **Desarrollo de la Reunión:**

- **Punto 1:**

- Descripción de la discusión y acuerdos sobre la revisión de los estándares educativos.

- **Punto 2:**

- Descripción de la discusión y acuerdos sobre el análisis de las necesidades educativas.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	13 de 15

- **Punto 3:**
  - Descripción de las propuestas de actualización curricular presentadas y discutidas.
- **Punto 4:**
  - Validación de los cambios curriculares acordados.

**Conclusiones y Acuerdos:**

---



---

**Firmas:**

---

Presidente del Comité

---

Miembro del Comité

---

Miembro del Comité

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	14 de 15

### Anexo 5: Formato de Acta del Consejo Académico

#### Acta del Consejo Académico

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** \_\_\_\_\_

#### Asistentes:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

#### Orden del Día:

1. Revisión de las propuestas del Comité Curricular.
2. Aprobación de las actualizaciones curriculares.

#### Desarrollo de la Reunión:

- **Punto 1:**
  - Discusión sobre las propuestas de actualización curricular del Comité Curricular.
- **Punto 2:**
  - Decisión sobre la aprobación de las actualizaciones curriculares.

#### Conclusiones y Acuerdos:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### Firmas:

Presidente del Consejo Académico

\_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	15 de 15

### Anexo 6: Plantilla de Plan de Implementación Curricular

#### Plan de Implementación Curricular

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

#### 1. Objetivo

- Descripción del objetivo del plan de implementación curricular.

#### 2. Metodología

- Descripción de los pasos y métodos para implementar las actualizaciones curriculares.

#### 3. Actividades

- **Actividad 1:** Descripción de la primera actividad y su responsable.
- **Actividad 2:** Descripción de la segunda actividad y su responsable.
- **Actividad 3:** Descripción de la tercera actividad y su responsable.

#### 4. Cronograma

- Detalles del cronograma con fechas de inicio y finalización de cada actividad.

#### 5. Recursos Necesarios

- Lista de recursos necesarios para la implementación del currículo actualizado.

#### 6. Monitoreo y Evaluación

- Descripción del plan de monitoreo y evaluación de la implementación.

**Firmas:**

---

Coordinador Académico

## Anexo 7 Proceso M.G.2.01: Evaluación Estudiantil

# MANUAL DE PROCESOS UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”

Versión 1.0



<b>MACROPROCESO</b>	<b>GESTIÓN EDUCATIVA</b>
<b>SUBPROCESO</b>	<b>DESARROLLO CURRICULAR</b>
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCESO M.G.2.01: EVALUACIÓN ESTUDIANTIL</b>

### REVISIÓN DE FIRMAS Y APROBACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Steeven Herrera	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila
<b>Identificación:</b> Estudiante UTN	<b>Identificación:</b> Rectora T.R.C	<b>Identificación:</b> Rectora T.R.C
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	2 de 13

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2. ALCANCE .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3. RESPONSABILIDAD .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7. DIAGRAMA DE FLUJO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
9. ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 1: Plantilla de Instrumento de Evaluación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 2: Formato de Registro de Resultados .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 3: Ejemplo de Informe de Análisis de Resultados	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 4: Formato de Acta del Comité de Evaluación .	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 5: Instrucciones para el Uso del Sistema de Gestión Académica .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
<b>Página:</b>		3 de 13	

## 1. OBJETIVO

Definir una metodología para la evaluación estudiantil que permita medir de manera sistemática y objetiva el desempeño académico de los estudiantes, alineado con los estándares educativos establecidos y los objetivos de aprendizaje de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton".

## 2. ALCANCE

Este Proceso es aplicable a todos los niveles educativos y áreas académicas de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton". Incluye el diseño, programación, aplicación, y análisis de las evaluaciones estudiantiles.

## 3. RESPONSABILIDAD

- **Coordinador Académico:** Responsable de la programación de fechas de evaluación y supervisión del proceso.
- **Docentes:** Encargados del diseño y aplicación de los instrumentos de evaluación, así como de la recolección y revisión de resultados.
- **Secretaría Académica:** Comunicación de fechas y requisitos de evaluación, y registro de calificaciones.
- **Comité de Evaluación:** Realiza el análisis de resultados y proporciona retroalimentación.

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Evaluación:** Proceso de recopilación y análisis de información para medir el desempeño académico de los estudiantes.
- **Instrumentos de Evaluación:** Herramientas utilizadas para medir el aprendizaje, como exámenes, proyectos, y presentaciones.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON” CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	4 de 13

- **Calificaciones:** Resultados cuantitativos obtenidos por los estudiantes en las evaluaciones.
- **Retroalimentación:** Información proporcionada a los estudiantes sobre su desempeño, con el fin de mejorar su aprendizaje.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- **ISO 21001:2018:** Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de organizaciones educativas.
- **Reglamento Interno de la Unidad Educativa “Thomas Russell Crampton”:** Documento que establece las políticas y Procesos internos para la gestión académica y administrativa.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

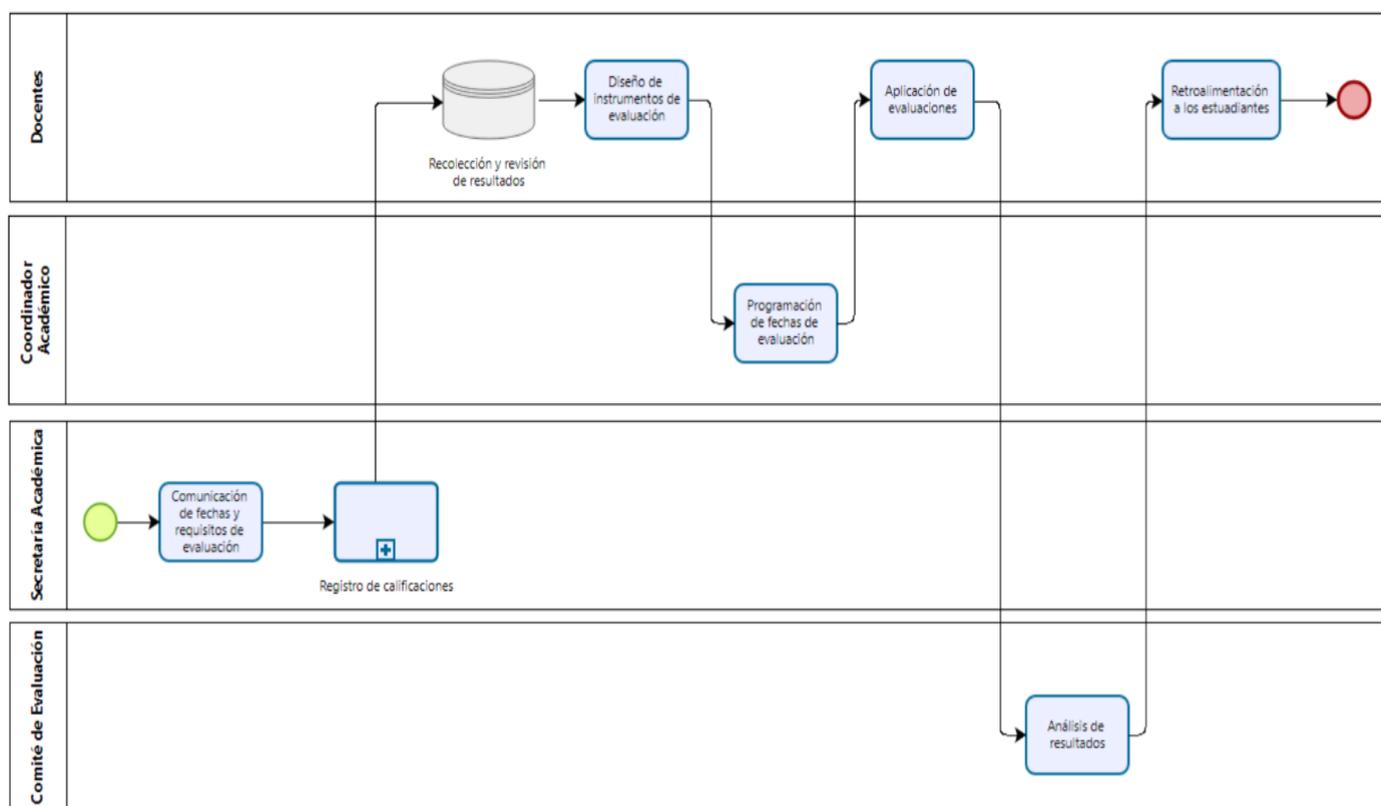
<b>Numeración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Referencia</b>
1	Diseño de instrumentos de evaluación	Docentes	N/A
2	Programación de fechas de evaluación	Coordinador Académico	Calendario Académico
3	Comunicación de fechas y requisitos de evaluación	Secretaría Académica	N/A

4	Aplicación de evaluaciones	Docentes	Instrumentos de Evaluación
5	Recolección y revisión de resultados	Docentes	N/A

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	5 de 13

6	Análisis de resultados	Comité de Evaluación	N/A
7	Retroalimentación a los estudiantes	Docentes	N/A
8	Registro de calificaciones	Secretaría Académica	Sistema de Gestión Académica

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	6 de 13

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- **Instrumentos de Evaluación:** Exámenes, proyectos, presentaciones.
- **Calendario Académico:** Fechas programadas para evaluaciones.
- **Registros de Resultados:** Documentos que contienen las calificaciones de los estudiantes.
- **Informe de Análisis de Resultados:** Documento que presenta los resultados del análisis de evaluaciones.
- **Actas del Comité de Evaluación:** Registros de las reuniones y discusiones del comité.
- **Sistema de Gestión Académica:** Plataforma utilizada para el registro y seguimiento de calificaciones.

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1:** Plantilla de Instrumento de Evaluación
- **Anexo 2:** Formato de Registro de Resultados
- **Anexo 3:** Ejemplo de Informe de Análisis de Resultados
- **Anexo 4:** Formato de Acta del Comité de Evaluación

- **Anexo 5:** Instrucciones para el Uso del Sistema de Gestión Académica

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	7 de 13

## Anexos para el Proceso M.G.2.01: Evaluación Estudiantil

### Anexo 1: Plantilla de Instrumento de Evaluación

#### Instrumento de Evaluación

**Nombre del Estudiante:** \_\_\_\_\_

**Grado/Nivel:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Complete todas las preguntas. Cada pregunta tiene un valor de [n] puntos.

1. [Pregunta 1]

○ Respuesta: \_\_\_\_\_

2. [Pregunta 2]

○ Respuesta: \_\_\_\_\_

3. [Pregunta 3]

○ Respuesta: \_\_\_\_\_

...

**Comentarios adicionales:**

---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	8 de 13

### Anexo 2: Formato de Registro de Resultados

#### Registro de Resultados

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

<b>Nombre del Estudiante</b>	<b>Grado/Nivel</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Calificación</b>
Estudiante 1	[Grado]	[Nombre Evaluación]	[Calificación]
Estudiante 2	[Grado]	[Nombre Evaluación]	[Calificación]
Estudiante 3	[Grado]	[Nombre Evaluación]	[Calificación]

#### Comentarios:

---



---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	9 de 13

### Anexo 3: Ejemplo de Informe de Análisis de Resultados

#### Informe de Análisis de Resultados

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

#### 1. Objetivo del Análisis

- Evaluar el desempeño académico de los estudiantes en la evaluación [nombre de la evaluación].

#### 2. Metodología

- Descripción de los métodos utilizados para analizar los resultados de las evaluaciones.

#### 3. Resultados del Análisis

- **Desempeño General:** Resumen del desempeño general de los estudiantes.
- **Áreas de Fortalezas:** Identificación de áreas donde los estudiantes destacaron.
- **Áreas de Mejora:** Identificación de áreas donde los estudiantes necesitan mejorar.

#### 4. Recomendaciones

- Propuestas para mejorar el desempeño académico basado en los resultados del análisis.

**Firmas:**

---

Coordinador Académico

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	10 de 13

#### **Anexo 4: Formato de Acta del Comité de Evaluación**

##### **Acta del Comité de Evaluación**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** \_\_\_\_\_

##### **Asistentes:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

##### **Orden del Día:**

1. Revisión de los resultados de la evaluación.
2. Análisis de áreas de fortalezas y mejoras.
3. Propuestas de recomendaciones.

##### **Desarrollo de la Reunión:**

- **Punto 1:**
  - Descripción de la revisión de los resultados de la evaluación.
- **Punto 2:**
  - Discusión sobre las áreas de fortalezas y mejoras identificadas.
- **Punto 3:**
  - Presentación y discusión de las recomendaciones propuestas.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	11 de 13

**Conclusiones y Acuerdos:**

---



---

**Firmas:**

---

Presidente del Comité de Evaluación

---

Miembro del Comité

---

Miembro del Comité

---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	12 de 13

## Anexo 5: Instrucciones para el Uso del Sistema de Gestión Académica

### Instrucciones para el Uso del Sistema de Gestión Académica

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

#### 1. Acceso al Sistema

- Ingrese a la plataforma utilizando sus credenciales de acceso proporcionadas por la institución.

#### 2. Registro de Calificaciones

- Navegue a la sección de "Registro de Calificaciones".
- Ingrese las calificaciones de cada estudiante en el campo correspondiente.

#### 3. Generación de Reportes

- Utilice la función de generación de reportes para crear informes de desempeño académico.

#### 4. Monitoreo del Desempeño

- Revise el desempeño académico de los estudiantes utilizando las herramientas de monitoreo disponibles en el sistema.

**Soporte Técnico:** Para asistencia técnica, contacte al equipo de soporte de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" a través del correo [correo de soporte] o al teléfono [número de soporte].

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	13 de 13

**Firmas:**

---

Presidente del Comité de Evaluación

---

Miembro del Comité

---

Miembro del Comité

---

**Anexo 8 Proceso M.G.3.01: Proyectos y Requisitos para la Graduación de los Estudiantes**

**MANUAL DE PROCESOS  
UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”**

Versión 1.0



<b>MACROPROCESO</b>	<b>GESTIÓN EDUCATIVA</b>
<b>SUBPROCESO</b>	<b>DESARROLLO CURRICULAR</b>
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCESO M.G.3.01: PROYECTOS Y REQUISITOS PARA LA GRADUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES</b>

**REVISIÓN DE FIRMAS Y APROBACIÓN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Steeven Herrera <b>Identificación:</b> Estudiante UTN	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila <b>Identificación:</b> Rectora T.R.C	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila <b>Identificación:</b> Rectora T.R.C
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON” CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	2 de 14

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	141
2. ALCANCE .....	141
3. RESPONSABILIDAD .....	141
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	141
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	142
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	142
7. DIAGRAMA DE FLUJO .....	143
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	144
9. ANEXOS .....	144
Anexo 1: Plantilla de Proyecto de Titulación.....	145
Anexo 2: Formato de Asignación de Tutor .....	147
Anexo 3: Ejemplo de Evaluación de Proyecto .....	148
Anexo 4: Formato de Acta del Comité de Titulación.....	149
Anexo 5: Formato de Acta del Consejo Académico .....	151

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	3 de 14

## 1. OBJETIVO

Definir un Proceso sistemático para la gestión de los proyectos y requisitos de graduación de los estudiantes, asegurando que cumplan con los estándares académicos y de calidad establecidos por la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton".

## 2. ALCANCE

Este Proceso aplica a todos los estudiantes de los niveles superiores de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" que se encuentren en Proceso de cumplir con los requisitos para su graduación.

## 3. RESPONSABILIDAD

- **Coordinador Académico:** Responsable de la asignación de tutores y supervisión del proceso de titulación.
- **Tutores:** Encargados de supervisar y asesorar a los estudiantes en el desarrollo de sus proyectos de titulación.
- **Estudiantes:** Responsables de desarrollar y presentar sus proyectos de titulación.
- **Comité de Titulación:** Realiza la evaluación de los proyectos de titulación.
- **Consejo Académico:** Aprueba los proyectos de titulación y supervisa su implementación.

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Proyecto de Titulación:** Trabajo académico que debe realizar un estudiante como requisito para obtener su título de graduación.
- **Tutor:** Docente asignado para supervisar y asesorar al estudiante durante el desarrollo de su proyecto de titulación.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	4 de 14

- **Comité de Titulación:** Grupo de docentes encargados de evaluar los proyectos de titulación.
- **Consejo Académico:** Órgano colegiado que aprueba los proyectos de titulación y supervisa su implementación.

### 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- **ISO 21001:2018:** Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de organizaciones educativas.
- **Reglamento Interno de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton":** Documento que establece las políticas y Procesos internos para la gestión académica y administrativa.

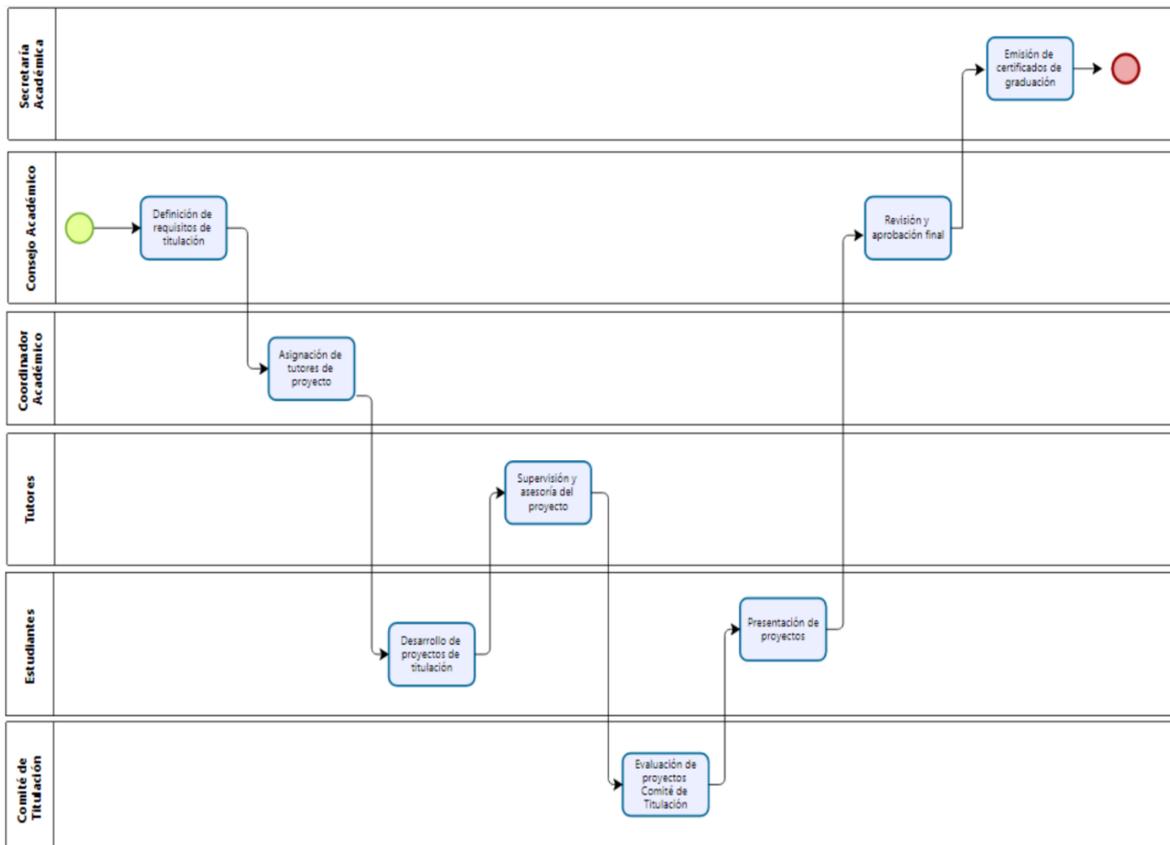
### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Definición de requisitos de titulación	Consejo Académico	N/A
2	Asignación de tutores de proyecto	Coordinador Académico	N/A
3	Desarrollo de proyectos de titulación	Estudiantes	N/A
4	Supervisión y asesoría del proyecto	Tutores	N/A

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	5 de 14

5	Evaluación de proyectos	Comité de Titulación	N/A
6	Presentación de proyectos	Estudiantes	N/A
7	Revisión y aprobación final	Consejo Académico	N/A
8	Emisión de certificados de graduación	Secretaría Académica	Sistema de Gestión Académica

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	6 de 14

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- **Proyectos de Titulación:** Documentos de los proyectos realizados por los estudiantes.
- **Asignaciones de Tutores:** Registro de tutores asignados a cada estudiante.
- **Evaluaciones de Proyectos:** Informes de evaluación realizados por el Comité de Titulación.
- **Actas del Comité de Titulación:** Registros de las reuniones del comité.
- **Actas del Consejo Académico:** Registros de las decisiones del consejo académico.
- **Certificados de Graduación:** Documentos que certifican la graduación de los estudiantes.

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1:** Plantilla de Proyecto de Titulación
- **Anexo 2:** Formato de Asignación de Tutor
- **Anexo 3:** Ejemplo de Evaluación de Proyecto
- **Anexo 4:** Formato de Acta del Comité de Titulación
- **Anexo 5:** Formato de Acta del Consejo Académico

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	7 de 14

**Anexos para el Proceso M.G.3.01: Proyectos y Requisitos para la Graduación de los Estudiantes**

**Anexo 1: Plantilla de Proyecto de Titulación**

**Proyecto de Titulación**

**Nombre del Estudiante:** \_\_\_\_\_

**Grado/Nivel:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Título del Proyecto:**

\_\_\_\_\_

**Objetivo del Proyecto:**

- [Objetivo 1]
- [Objetivo 2]
- [Objetivo 3]

**Descripción del Proyecto:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Metodología:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	8 de 14

**Resultados Esperados:**

---



---

**Conclusiones:**

---



---

**Comentarios adicionales:**

---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	9 de 14

### Anexo 2: Formato de Asignación de Tutor

#### Asignación de Tutor

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

Nombre del Estudiante	Grado/Nivel	Tutor Asignado
Estudiante 1	[Grado]	[Nombre del Tutor]
Estudiante 2	[Grado]	[Nombre del Tutor]
Estudiante 3	[Grado]	[Nombre del Tutor]

#### Comentarios:

---



---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	10 de 14

### Anexo 3: Ejemplo de Evaluación de Proyecto

#### Evaluación de Proyecto de Titulación

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

1. **Objetivo del Proyecto**
  - Descripción del objetivo del proyecto evaluado.
2. **Metodología**
  - Descripción de los métodos utilizados en el proyecto.
3. **Resultados**
  - Resumen de los resultados obtenidos en el proyecto.
4. **Conclusiones**
  - Evaluación de la validez y relevancia de las conclusiones del proyecto.
5. **Recomendaciones**
  - Propuestas para mejorar futuros proyectos de titulación.

**Firmas:**

---

Tutor

---

Comité de Titulación

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	11 de 14

#### Anexo 4: Formato de Acta del Comité de Titulación

##### Acta del Comité de Titulación

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** \_\_\_\_\_

##### Asistentes:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

##### Orden del Día:

1. Revisión de los proyectos de titulación.
2. Evaluación de los proyectos.
3. Aprobación de los proyectos.

##### Desarrollo de la Reunión:

- **Punto 1:**
  - Descripción de la revisión de los proyectos de titulación presentados.
- **Punto 2:**
  - Discusión sobre la evaluación de los proyectos.
- **Punto 3:**
  - Decisión sobre la aprobación de los proyectos.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	12 de 14

**Conclusiones y Acuerdos:**

---



---

**Firmas:**

---

Presidente del Comité de Titulación

---

Miembro del Comité

---

Miembro del Comité

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	13 de 14

### Anexo 5: Formato de Acta del Consejo Académico

#### Acta del Consejo Académico

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** \_\_\_\_\_

#### Asistentes:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

#### Orden del Día:

1. Revisión de las propuestas del Comité de Titulación.
2. Aprobación de los proyectos de titulación.

#### Desarrollo de la Reunión:

- **Punto 1:**
  - Discusión sobre las propuestas de titulación presentadas por el Comité de Titulación.
- **Punto 2:**
  - Decisión sobre la aprobación de los proyectos de titulación.

#### Conclusiones y Acuerdos:

---



---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	M.G.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	14 de 14

**Firmas:**

---

Presidente del Consejo Académico

---

Miembro del Consejo

---

Miembro del Consejo

---

## Anexo 9 Proceso A.A.1.01: Procesos para la Selección de Personal

# MANUAL DE PROCESOS UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”

Versión 1.0



<b>MACROPROCESO</b>	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
<b>SUBPROCESO</b>	<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCESO A.A.1.01: PROCESOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL</b>

### REVISIÓN DE FIRMAS Y APROBACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Steeven Herrera	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila
<b>Identificación:</b> Estudiante UTN	<b>Identificación:</b> Rectora T.R.C	<b>Identificación:</b> Rectora T.R.C
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON” CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	2 de 15

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	155
2. ALCANCE .....	155
3. RESPONSABILIDAD .....	155
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	155
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	156
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	156
7. DIAGRAMA DE FLUJO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	157
9. ANEXOS .....	158
Anexo 1: Formato de Solicitud de Contratación .....	159
Anexo 2: Formato de Perfil del Puesto.....	160
Anexo 3: Ejemplo de Currículum de Candidato .....	161
Anexo 4: Formato de Acta de Preselección.....	162
Anexo 5: Formato de Informe de Entrevista y Evaluación .....	163
Anexo 6: Formato de Acta de Selección .....	165
Anexo 7: Formato de Notificación de Selección.....	167

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	3 de 15

## 1. OBJETIVO

Establecer un Proceso sistemático para la selección de personal en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton", garantizando la contratación de candidatos competentes y calificados, alineados con los valores y objetivos de la institución.

## 2. ALCANCE

Este Proceso aplica a todos los procesos de selección de personal docente, administrativo y de apoyo en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton".

## 3. RESPONSABILIDAD

- **Departamento de Recursos Humanos:** Responsable de coordinar y ejecutar el proceso de selección de personal.
- **Comité de Selección:** Realiza la evaluación y selección de los candidatos.
- **Directores de Área:** Proveen las especificaciones y requisitos del puesto.
- **Candidatos:** Participan en el proceso de selección proporcionando la información requerida y participando en las evaluaciones.

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Selección de Personal:** Proceso de identificar, evaluar y contratar a candidatos para ocupar puestos vacantes.
- **Comité de Selección:** Grupo de personas encargadas de evaluar y seleccionar a los candidatos.
- **Candidatos:** Personas que aplican para un puesto vacante en la institución.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON” CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	4 de 15

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- **ISO 21001:2018:** Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de organizaciones educativas.
- **Reglamento Interno de la Unidad Educativa “Thomas Russell Crampton”:** Documento que establece las políticas y Procesos internos para la gestión académica y administrativa.
- **Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI):** Ley que regula el sistema educativo en Ecuador.

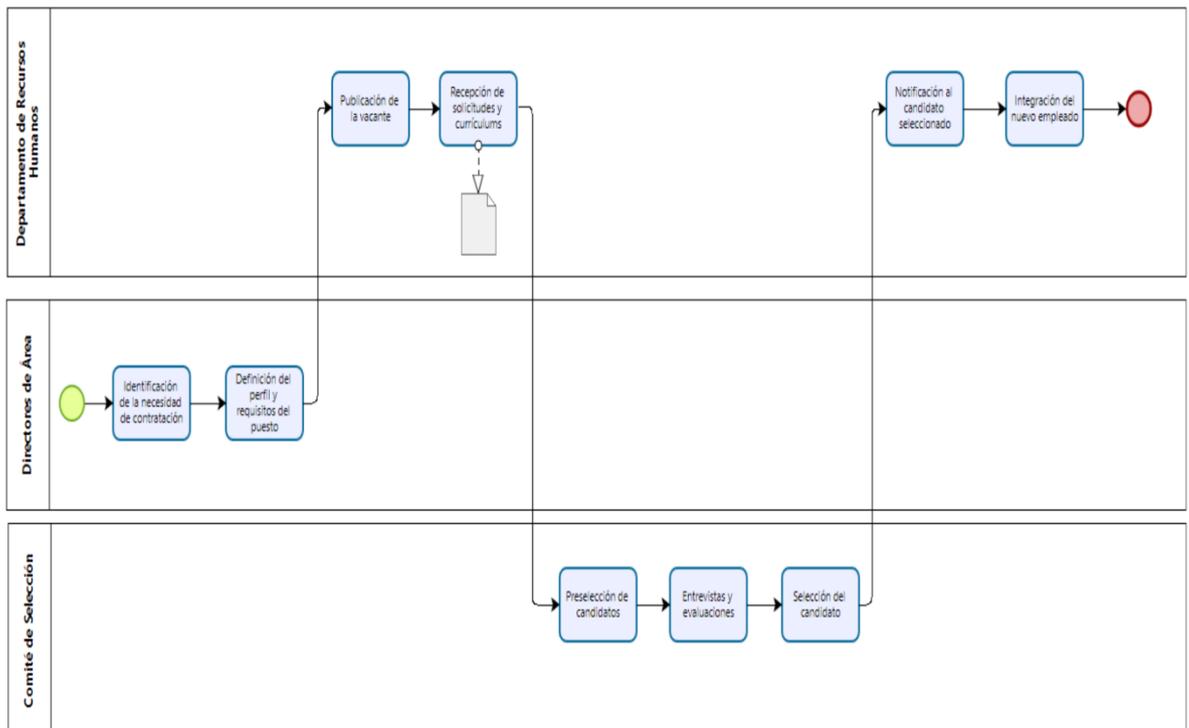
## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Identificación de la necesidad de contratación	Directores de Área	N/A
2	Definición del perfil y requisitos del puesto	Directores de Área	N/A
3	Publicación de la vacante	Departamento de Recursos Humanos	N/A
4	Recepción de solicitudes y currículums	Departamento de Recursos Humanos	N/A
5	Preselección de candidatos	Comité de Selección	N/A
6	Entrevistas y evaluaciones	Comité de Selección	N/A
7	Selección del candidato	Comité de Selección	N/A

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	5 de 15

8	Notificación al candidato seleccionado	Departamento de Recursos Humanos	N/A
9	Integración del nuevo empleado	Departamento de Recursos Humanos	N/A

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- **Formulario de Solicitud de Contratación:** Documento utilizado para solicitar la contratación de nuevo personal.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	6 de 15

- **Perfil del Puesto:** Documento que describe las especificaciones y requisitos del puesto.
- **Currículums de Candidatos:** Documentos proporcionados por los candidatos.
- **Actas de Preselección:** Registros de la preselección de candidatos.
- **Informes de Entrevistas y Evaluaciones:** Documentos que contienen los resultados de las entrevistas y evaluaciones.
- **Acta de Selección:** Registro de la decisión de selección del candidato.
- **Notificación de Selección:** Documento que notifica al candidato sobre su selección.
- **Plan de Integración:** Documento que detalla el proceso de integración del nuevo empleado.

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1:** Formato de Solicitud de Contratación
- **Anexo 2:** Formato de Perfil del Puesto
- **Anexo 3:** Ejemplo de Currículum de Candidato
- **Anexo 4:** Formato de Acta de Preselección
- **Anexo 5:** Formato de Informe de Entrevista y Evaluación
- **Anexo 6:** Formato de Acta de Selección
- **Anexo 7:** Formato de Notificación de Selección
- **Anexo 8:** Formato de Plan de Integración

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	7 de 15

**Anexos para el Proceso A.A.1.01: Procesos para la Selección de Personal**

**Anexo 1: Formato de Solicitud de Contratación**

**Solicitud de Contratación**

**Departamento Solicitante:** \_\_\_\_\_

**Puesto Solicitado:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Justificación de la Contratación:**

\_\_\_\_\_

**Requisitos del Puesto:**

1.  Educación mínima requerida: \_\_\_\_\_
2.  Experiencia mínima requerida: \_\_\_\_\_
3.  Habilidades específicas: \_\_\_\_\_

**Comentarios adicionales:**

\_\_\_\_\_

**Firma del Solicitante:** \_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	8 de 15

## Anexo 2: Formato de Perfil del Puesto

### Perfil del Puesto

**Nombre del Puesto:** \_\_\_\_\_

**Departamento:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Descripción del Puesto:**

\_\_\_\_\_

**Responsabilidades del Puesto:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Requisitos del Puesto:**

1. Educación mínima: \_\_\_\_\_
2. Experiencia mínima: \_\_\_\_\_
3. Habilidades específicas: \_\_\_\_\_

**Comentarios adicionales:**

\_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	9 de 15

### Anexo 3: Ejemplo de Currículum de Candidato

#### Currículum Vitae

**Nombre del Candidato:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** \_\_\_\_\_

**Correo Electrónico:** \_\_\_\_\_

#### Educación:

- [Título, Institución, Fecha]

#### Experiencia Laboral:

- [Puesto, Empresa, Fecha]

#### Habilidades:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

#### Referencias:

- [Nombre, Relación, Contacto]

#### Comentarios adicionales:

\_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	10 de 15

**Anexo 4: Formato de Acta de Preselección**

**Acta de Preselección de Candidatos**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** \_\_\_\_\_

**Asistentes:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Descripción de la Preselección:**

\_\_\_\_\_

**Lista de Candidatos Preseleccionados:**

1.  Candidato 1
2.  Candidato 2
3.  Candidato 3

**Comentarios:**

\_\_\_\_\_

**Firmas:**

\_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
<b>Página:</b>		11 de 15	

Responsable de Preselección

---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	12 de 15

## Anexo 5: Formato de Informe de Entrevista y Evaluación

### Informe de Entrevista y Evaluación

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

1. **Objetivo de la Entrevista**
  - Evaluar la adecuación del candidato para el puesto solicitado.
2. **Metodología**
  - Descripción de los métodos utilizados para la entrevista y evaluación.
3. **Resultados de la Entrevista**
  - **Fortalezas:** [Lista de fortalezas del candidato]
  - **Debilidades:** [Lista de debilidades del candidato]
4. **Conclusiones**
  - Evaluación general del candidato.

**Firmas:**

---

Entrevistador

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	13 de 15

**Anexo 6: Formato de Acta de Selección**

**Acta de Selección de Candidato**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** \_\_\_\_\_

**Asistentes:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Descripción del Proceso de Selección:**

\_\_\_\_\_

**Candidato Seleccionado:**

- **Nombre:** \_\_\_\_\_
- **Puesto:** \_\_\_\_\_

**Comentarios:**

\_\_\_\_\_

**Firmas:**

\_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
<b>Página:</b>		14 de 15	

Responsable de Selección

---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	15 de 15

### Anexo 7: Formato de Notificación de Selección

#### Notificación de Selección de Personal

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Estimado(a) [Nombre del Candidato],**

Nos complace informarle que ha sido seleccionado para el puesto de [Nombre del Puesto] en la Unidad Educativa "

## Anexo 10 Proceso A.A.2.01: Procesos para la Legalización de Contratos

# MANUAL DE PROCESOS UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”

Versión 1.0



<b>MACROPROCESO</b>	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
<b>SUBPROCESO</b>	<b>LEGALIZACIÓN DE CONTRATOS</b>
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCESO A.A.2.01: PROCESOS PARA LA LEGALIZACIÓN DE CONTRATOS</b>

### REVISIÓN DE FIRMAS Y APROBACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Steeven Herrera	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila
<b>Identificación:</b> Estudiante UTN	<b>Identificación:</b> Rectora T.R.C	<b>Identificación:</b> Rectora T.R.C
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	2 de 12

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2. ALCANCE .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3. RESPONSABILIDAD .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7. DIAGRAMA DE FLUJO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
9. ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 1: Formato de Solicitud de Contratación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 2: Formato de Borrador del Contrato.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 3: Ejemplo de Contrato Aprobado .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 4: Formato de Acta de Revisión y Aprobación.	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 5: Formato de Registro de Contratos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 6: Formato de Informe de Seguimiento de Contratos	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	3 de 12

## 1. OBJETIVO

Establecer un Proceso sistemático para la legalización de contratos en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton", garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, así como la transparencia y eficiencia en la gestión de los mismos.

## 2. ALCANCE

Este Proceso aplica a todos los contratos laborales, de servicios y de suministro de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton".

## 3. RESPONSABILIDAD

- **Departamento Legal:** Responsable de la revisión y validación legal de los contratos.
- **Departamento de Recursos Humanos:** Coordina la elaboración y seguimiento de los contratos laborales.
- **Departamento Administrativo:** Gestiona los contratos de servicios y suministros.
- **Directores de Área:** Proveen las especificaciones y requisitos del contrato.
- **Contratistas:** Cumplen con los requisitos y condiciones establecidas en los contratos.

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Contrato:** Acuerdo legalmente vinculante entre dos o más partes.
- **Legalización de Contrato:** Proceso de formalización y validación legal de un contrato.
- **Contratista:** Persona o entidad que se compromete a proporcionar bienes o servicios a la Unidad Educativa.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	4 de 12

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

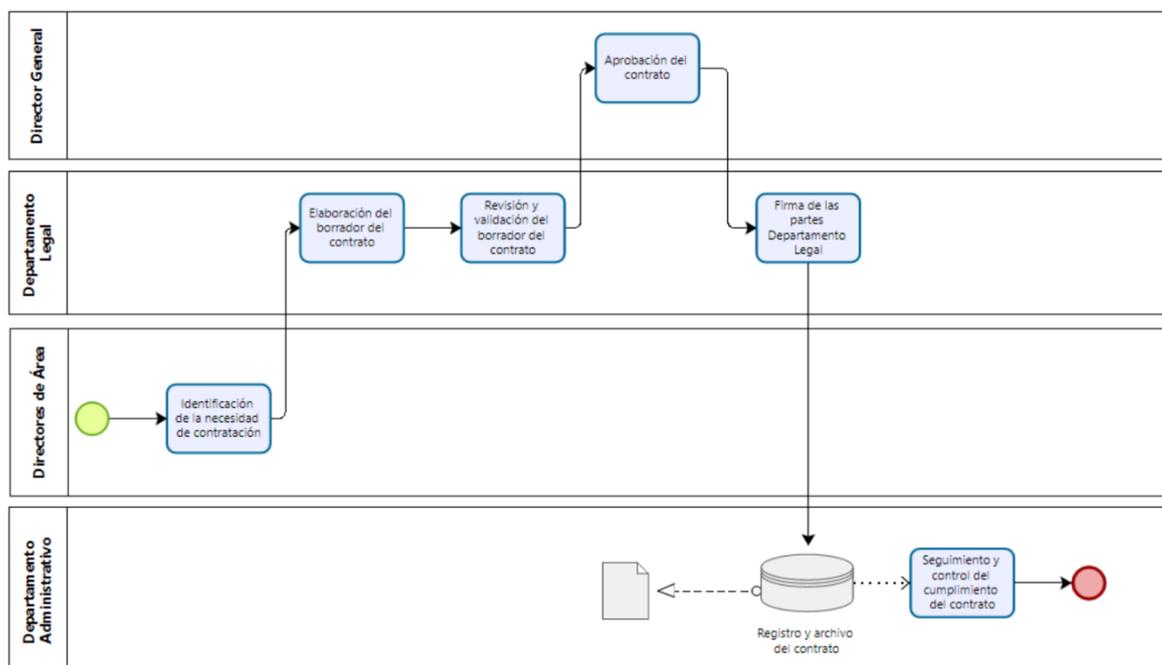
- **ISO 21001:2018:** Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de organizaciones educativas.
- **Reglamento Interno de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton":**  
Documento que establece las políticas y Procesos internos para la gestión académica y administrativa.
- **Ley de Contratación Pública:** Ley que regula los procesos de contratación en el sector público en Ecuador.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

<b>Numeración</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Referencia</b>
1	Identificación de la necesidad de contratación	Directores de Área	N/A
2	Elaboración del borrador del contrato	Departamento Legal	N/A
3	Revisión y validación del borrador del contrato	Departamento Legal	N/A
4	Aprobación del contrato	Director General	N/A
5	Firma de las partes	Departamento Legal	N/A
6	Registro y archivo del contrato	Departamento Administrativo	N/A

7	Seguimiento y control del cumplimiento del contrato	Departamento Administrativo	N/A
	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.2.01
		<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	5 de 12

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- **Formulario de Solicitud de Contratación:** Documento utilizado para solicitar la contratación de un nuevo servicio o suministro.
- **Borrador del Contrato:** Documento preliminar del contrato elaborado por el Departamento Legal.
- **Contrato Aprobado:** Documento final del contrato firmado por todas las partes.
- **Actas de Revisión y Aprobación:** Registros de las reuniones de revisión y aprobación del contrato.
- **Registro de Contratos:** Base de datos donde se almacenan los datos de los contratos aprobados.

Informe de Seguimiento de Contratos: Documento que detalla el control y seguimiento del cumplimiento de los contratos.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	6 de 12

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1:** Formato de Solicitud de Contratación
- **Anexo 2:** Formato de Borrador del Contrato
- **Anexo 3:** Ejemplo de Contrato Aprobado
- **Anexo 4:** Formato de Acta de Revisión y Aprobación
- **Anexo 5:** Formato de Registro de Contratos
- **Anexo 6:** Formato de Informe de Seguimiento de Contratos

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	7 de 12

**Anexos para el Proceso A.A.2.01: Procesos para la Legalización de Contratos**

**Anexo 1: Formato de Solicitud de Contratación**

**Solicitud de Contratación**

**Departamento Solicitante:** \_\_\_\_\_

**Servicio/Suministro Solicitado:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Justificación de la Contratación:**

\_\_\_\_\_

**Requisitos del Servicio/Suministro:**

1.  Especificaciones del servicio/suministro:  
\_\_\_\_\_
2.  Duración del contrato: \_\_\_\_\_
3.  Condiciones especiales: \_\_\_\_\_

**Comentarios adicionales:**

\_\_\_\_\_

**Firma del Solicitante:** \_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	8 de 12

**Anexo 2: Formato de Borrador del Contrato**

**Borrador del Contrato**

**Nombre del Contratista:** \_\_\_\_\_

**Servicio/Suministro:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Términos y Condiciones:**

\_\_\_\_\_

**Duración del Contrato:**

\_\_\_\_\_

**Obligaciones del Contratista:**

\_\_\_\_\_

**Obligaciones de la Unidad Educativa:**

\_\_\_\_\_

**Firmas:**

\_\_\_\_\_

Contratista

\_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	9 de 12

**Anexo 3: Ejemplo de Contrato Aprobado**

**Contrato Aprobado**

**Nombre del Contratista:** \_\_\_\_\_

**Servicio/Suministro:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Términos y Condiciones:**

\_\_\_\_\_

**Duración del Contrato:**

\_\_\_\_\_

**Obligaciones del Contratista:**

\_\_\_\_\_

**Obligaciones de la Unidad Educativa:**

\_\_\_\_\_

**Firmas:**

\_\_\_\_\_

Contratista

\_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	10 de 12

**Anexo 4: Formato de Acta de Revisión y Aprobación**

**Acta de Revisión y Aprobación de Contratos**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** \_\_\_\_\_

**Asistentes:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Descripción de la Revisión:**

\_\_\_\_\_

**Comentarios:**

\_\_\_\_\_

**Decisión de Aprobación:**

\_\_\_\_\_

**Firmas:**

\_\_\_\_\_

Responsable de Revisión

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	11 de 12

### Anexo 5: Formato de Registro de Contratos

#### Registro de Contratos

Fecha: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Nombre del Contratista	Servicio/Suministro	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Estado del Contrato
Contratista 1	[Servicio]	[Fecha de Inicio]	[Fecha de Fin]	[Estado]
Contratista 2	[Servicio]	[Fecha de Inicio]	[Fecha de Fin]	[Estado]
Contratista 3	[Servicio]	[Fecha de Inicio]	[Fecha de Fin]	[Estado]

Comentarios:

---



---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.2.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	12 de 12

## Anexo 6: Formato de Informe de Seguimiento de Contratos

### Informe de Seguimiento de Contratos

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

1. **Objetivo del Seguimiento**
  - Monitorear el cumplimiento y estado de los contratos en vigencia.
2. **Metodología**
  - Descripción de los métodos utilizados para el seguimiento.
3. **Resultados del Seguimiento**
  - **Estado Actual:** [Descripción del estado actual de los contratos]
  - **Actualizaciones Realizadas:** [Descripción de actualizaciones realizadas]
4. **Conclusiones y Recomendaciones**
  - Evaluación del estado de los contratos y recomendaciones para su mejora.

**Firmas:**

---

Responsable de Seguimiento

## Anexo 11 Proceso A.A.3.01: Procesos para el Pago de Nómina

# MANUAL DE PROCESOS UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”

Versión 1.0



<b>MACROPROCESO</b>	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
<b>SUBPROCESO</b>	<b>PAGO NÓMINA</b>
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCESO A.A.3.01: PROCESOS PARA EL PAGO DE NÓMINA</b>

### REVISIÓN DE FIRMAS Y APROBACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Steeven Herrera	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila
<b>Identificación:</b> Estudiante UTN	<b>Identificación:</b> Rectora T.R.C	<b>Identificación:</b> Rectora T.R.C
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	2 de 13

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	182
2. ALCANCE .....	182
3. RESPONSABILIDAD .....	182
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	182
5. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	182
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	183
7. DIAGRAMA DE FLUJO .....	184
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....	184
Anexo 1: Formato de Información del Empleado .....	186
Anexo 2: Formato de Registro de Asistencia .....	187
Anexo 3: Ejemplo de Hoja de Cálculo de Nómina .....	188
Anexo 4: Formato de Autorización de Nómina.....	189
Anexo 5: Formato de Comprobante de Pago.....	190
Anexo 6: Formato de Registro de Nómina.....	191
Anexo 7: Formato de Informe de Nómina.....	192

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	3 de 13

## 1. OBJETIVO

Establecer un Proceso sistemático para el pago de nómina en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton", garantizando la puntualidad, exactitud y cumplimiento de las obligaciones laborales y fiscales.

## 2. ALCANCE

Este Proceso aplica a todos los empleados de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton", incluyendo personal docente, administrativo y de apoyo.

## 3. RESPONSABILIDAD

- **Departamento de Recursos Humanos:** Responsable de la recopilación de información y cálculo de la nómina.
- **Departamento Financiero:** Responsable de la revisión y autorización de la nómina.
- **Directores de Área:** Proveen las especificaciones y requisitos de la nómina.
- **Empleados:** Proveen la información necesaria y validan sus datos de nómina.

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Nómina:** Registro de los salarios, sueldos y compensaciones pagadas a los empleados.
- **Pago de Nómina:** Proceso de cálculo y distribución de los pagos a los empleados.
- **Deducciones:** Cantidades restadas del salario bruto de los empleados por impuestos, seguros y otras obligaciones.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- **ISO 21001:2018:** Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de organizaciones educativas.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	4 de 13

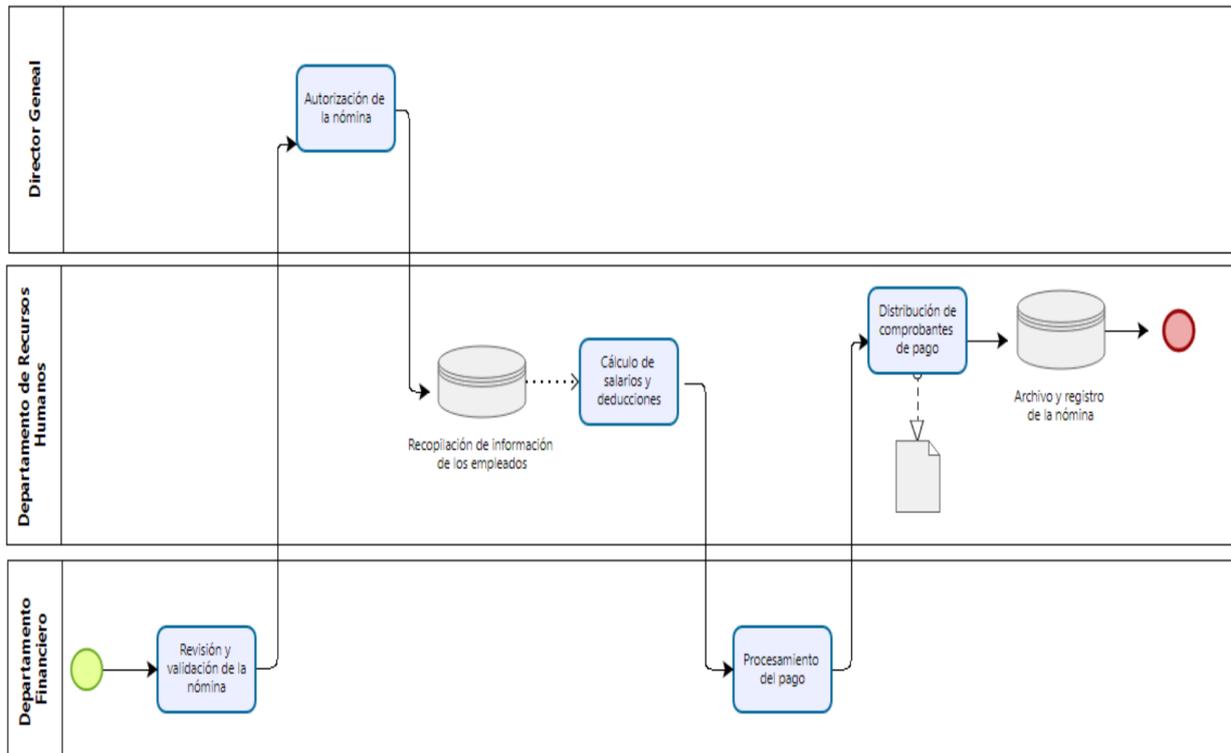
- **Reglamento Interno de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton":**  
Documento que establece las políticas y Procesos internos para la gestión académica y administrativa.
- **Código de Trabajo de Ecuador:** Ley que regula las relaciones laborales en Ecuador.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Recopilación de información de los empleados	Departamento de Recursos Humanos	N/A
2	Cálculo de salarios y deducciones	Departamento de Recursos Humanos	N/A
3	Revisión y validación de la nómina	Departamento Financiero	N/A
4	Autorización de la nómina	Director General	N/A
5	Procesamiento del pago	Departamento Financiero	N/A
6	Distribución de comprobantes de pago	Departamento de Recursos Humanos	N/A
7	Archivo y registro de la nómina	Departamento de Recursos Humanos	N/A

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	5 de 13

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- **Formulario de Información del Empleado:** Documento utilizado para registrar la información personal y laboral de los empleados.
- **Registro de Asistencia:** Base de datos donde se almacenan los datos de asistencia de los empleados.
- **Hoja de Cálculo de Nómina:** Documento utilizado para el cálculo de salarios y deducciones.
- **Autorización de Nómina:** Documento que certifica la autorización de la nómina.
- **Comprobante de Pago:** Documento que detalla los pagos realizados a cada empleado.
- **Registro de Nómina:** Base de datos donde se almacenan los datos de la nómina.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	6 de 13

- **Informe de Nómina:** Documento que detalla el proceso y resultados del pago de nómina.

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1:** Formato de Información del Empleado
- **Anexo 2:** Formato de Registro de Asistencia
- **Anexo 3:** Ejemplo de Hoja de Cálculo de Nómina
- **Anexo 4:** Formato de Autorización de Nómina
- **Anexo 5:** Formato de Comprobante de Pago
- **Anexo 6:** Formato de Registro de Nómina
- **Anexo 7:** Formato de Informe de Nómina

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	7 de 13

**Anexos para el Proceso A.A.3.01: Procesos para el Pago de Nómina**

**Anexo 1: Formato de Información del Empleado**

**Información del Empleado**

**Nombre del Empleado:** \_\_\_\_\_

**Departamento:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Ingreso:** \_\_\_\_\_

**Salario Bruto:** \_\_\_\_\_

**Deducciones:** \_\_\_\_\_

**Comentarios adicionales:**

\_\_\_\_\_

**Firma del Empleado:** \_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	8 de 13

### Anexo 2: Formato de Registro de Asistencia

#### Registro de Asistencia

Nombre del Empleado: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Mes/Año: \_\_\_\_\_

Día	Hora de Entrada	Hora de Salida	Observaciones
1	[Hora]	[Hora]	[Observaciones]
2	[Hora]	[Hora]	[Observaciones]
3	[Hora]	[Hora]	[Observaciones]

Comentarios adicionales:

\_\_\_\_\_

Firma del responsable: \_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	9 de 13

### Anexo 3: Ejemplo de Hoja de Cálculo de Nómina

#### Hoja de Cálculo de Nómina

Nombre del Empleado: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Mes/Año: \_\_\_\_\_

Concepto	Monto
Salario Bruto	[Monto]
Deducción por Impuestos	[Monto]
Deducción por Seguros	[Monto]
Otros Descuentos	[Monto]
<b>Total Neto a Pagar</b>	<b>[Monto]</b>

Comentarios adicionales:

\_\_\_\_\_

Firma del Responsable: \_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	10 de 13

**Anexo 4: Formato de Autorización de Nómina**

**Autorización de Nómina**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

**Descripción de la Nómina:**

\_\_\_\_\_

**Comentarios:**

\_\_\_\_\_

**Firmas:**

\_\_\_\_\_

Departamento de Recursos Humanos

\_\_\_\_\_

Departamento Financiero

\_\_\_\_\_

Director General

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	11 de 13

**Anexo 5: Formato de Comprobante de Pago**

**Comprobante de Pago**

**Nombre del Empleado:** \_\_\_\_\_

**Departamento:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Pago:** \_\_\_\_\_

<b>Concepto</b>	<b>Monto</b>
Salario Bruto	[Monto]
Deducción por Impuestos	[Monto]
Deducción por Seguros	[Monto]
Otros Descuentos	[Monto]
<b>Total Neto a Pagar</b>	<b>[Monto]</b>

**Comentarios adicionales:**

\_\_\_\_\_

**Firma del Empleado:** \_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	12 de 13

**Anexo 6: Formato de Registro de Nómina**

**Registro de Nómina**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

<b>Nombre del Empleado</b>	<b>Departamento</b>	<b>Fecha de Pago</b>	<b>Total Neto a Pagar</b>
Empleado 1	[Departamento]	[Fecha]	[Monto]
Empleado 2	[Departamento]	[Fecha]	[Monto]
Empleado 3	[Departamento]	[Fecha]	[Monto]

**Comentarios:**

---



---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.A.3.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	13 de 13

### Anexo 7: Formato de Informe de Nómina

#### Informe de Nómina

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

1. **Objetivo del Informe**
  - Documentar y analizar el proceso de pago de nómina.
2. **Metodología**
  - Descripción de los métodos utilizados para calcular y distribuir la nómina.
3. **Resultados del Pago de Nómina**
  - **Total Pagado:** [Monto Total]
  - **Deducciones Totales:** [Monto Total]
  - **Total Neto Pagado:** [Monto Total]
4. **Conclusiones y Recomendaciones**
  - Evaluación del proceso y recomendaciones para su mejora.

**Firmas:**

---

Responsable de Nómina

## Anexo 12 Proceso A.L.1.01: Procesos para el Mantenimiento de Infraestructura

# MANUAL DE PROCESOS UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”

Versión 1.0



<b>MACROPROCESO</b>	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>
<b>SUBPROCESO</b>	<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA</b>
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCESO A.L.1.01: PROCESOS PARA EL MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA</b>

### REVISIÓN DE FIRMAS Y APROBACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Steeven Herrera <b>Identificación:</b> Estudiante UTN	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila <b>Identificación:</b> Rectora T.R.C	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila <b>Identificación:</b> Rectora T.R.C
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.L.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	2 de 12

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	195
2. ALCANCE .....	195
3. RESPONSABILIDAD .....	195
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS .....	195
5. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	196
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	196
8. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....	198
9. ANEXOS .....	198
Anexo 1: Formato de Solicitud de Mantenimiento .....	199
Anexo 2: Formato de Plan de Mantenimiento Preventivo .....	200
Anexo 3: Ejemplo de Informe de Mantenimiento Correctivo .....	201
Anexo 4: Formato de Informe de Inspección y Verificación .....	202
Anexo 5: Formato de Registro de Actividades de Mantenimiento .....	203
Anexo 6: Formato de Historial de Mantenimiento .....	204

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.L.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	3 de 12

## 1. OBJETIVO

Establecer un Proceso sistemático para el mantenimiento de la infraestructura de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton", asegurando la funcionalidad, seguridad y condiciones óptimas de las instalaciones para el desarrollo de las actividades educativas.

## 2. ALCANCE

Este Proceso aplica a todas las instalaciones y áreas de la infraestructura de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton", incluyendo edificios, aulas, oficinas, áreas comunes y deportivas.

## 3. RESPONSABILIDAD

- **Departamento de Mantenimiento:** Responsable de coordinar y ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura.
- **Coordinador de Mantenimiento:** Supervisa y garantiza el cumplimiento del Proceso.
- **Personal de Mantenimiento:** Realiza las tareas de mantenimiento según el plan establecido.
- **Directores de Área:** Proveen las especificaciones y requisitos de mantenimiento.
- **Usuarios de la Infraestructura:** Reportan cualquier desperfecto o necesidad de mantenimiento.

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Mantenimiento Preventivo:** Conjunto de actividades realizadas para prevenir fallos y prolongar la vida útil de las instalaciones.
- **Mantenimiento Correctivo:** Conjunto de actividades realizadas para corregir fallos y restaurar la funcionalidad de las instalaciones.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.L.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	4 de 12

- **Infraestructura:** Conjunto de instalaciones físicas de la Unidad Educativa, incluyendo edificios, aulas, oficinas, áreas comunes y deportivas.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- **ISO 21001:2018:** Norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de organizaciones educativas.
- **Reglamento Interno de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton":** Documento que establece las políticas y Procesos internos para la gestión académica y administrativa.
- **Normas de Seguridad y Salud Ocupacional:** Leyes y regulaciones aplicables al mantenimiento de infraestructura.

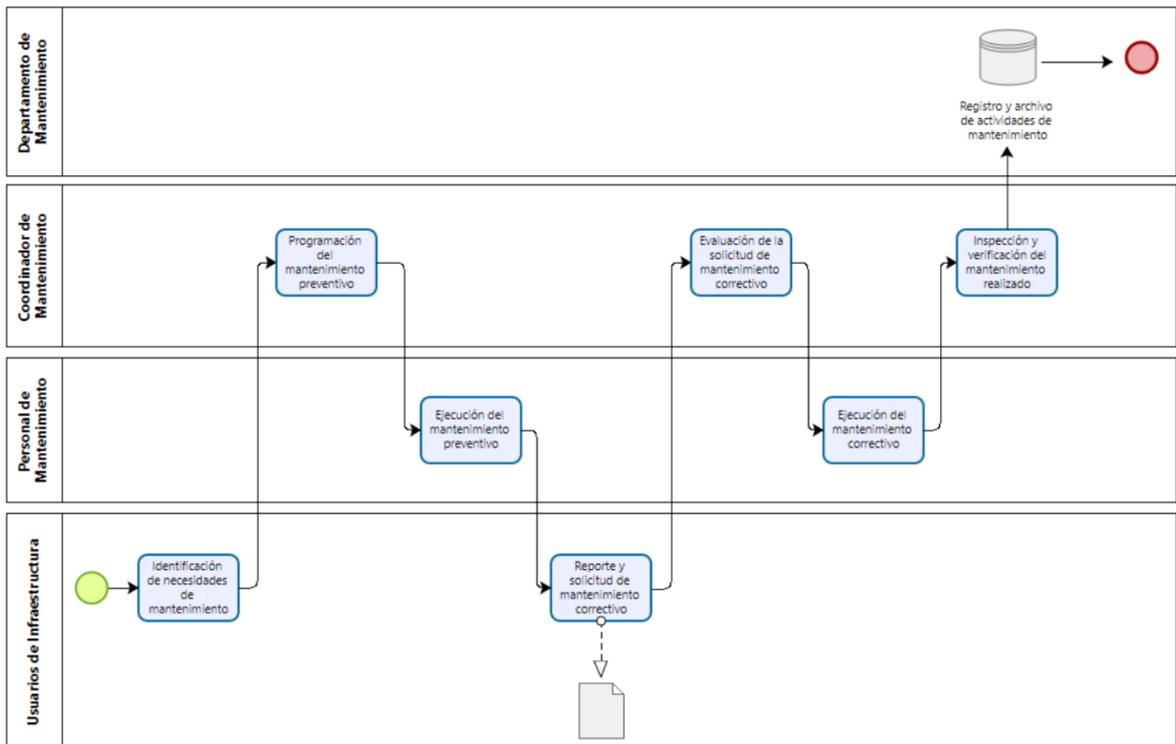
## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Numeración	Descripción	Responsable	Referencia
1	Identificación de necesidades de mantenimiento	Usuarios de la Infraestructura	N/A
2	Plan de mantenimiento preventivo	Coordinador de Mantenimiento	N/A
3	Ejecución del plan de mantenimiento preventivo	Personal de Mantenimiento	N/A
4	Reporte y solicitud de mantenimiento correctivo	Usuarios de la Infraestructura	N/A

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.L.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	5 de 12

5	Evaluación de la solicitud de mantenimiento correctivo	Coordinador de Mantenimiento	N/A
6	Ejecución del mantenimiento correctivo	Personal de Mantenimiento	N/A
7	Inspección y verificación del mantenimiento realizado	Coordinador de Mantenimiento	N/A
8	Registro y archivo de actividades de mantenimiento	Departamento de Mantenimiento	N/A

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.L.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	6 de 12

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- **Formulario de Solicitud de Mantenimiento:** Documento utilizado para registrar la solicitud de mantenimiento.
- **Plan de Mantenimiento Preventivo:** Documento que detalla las actividades programadas de mantenimiento preventivo.
- **Informe de Mantenimiento Correctivo:** Documento que detalla las actividades realizadas para corregir fallos.
- **Registro de Actividades de Mantenimiento:** Base de datos donde se almacenan los datos de las actividades de mantenimiento realizadas.
- **Informe de Inspección y Verificación:** Documento que certifica la inspección y verificación del mantenimiento realizado.
- **Historial de Mantenimiento:** Registro acumulativo de todas las actividades de mantenimiento realizadas.

## 9. ANEXOS

- **Anexo 1:** Formato de Solicitud de Mantenimiento
- **Anexo 2:** Formato de Plan de Mantenimiento Preventivo
- **Anexo 3:** Ejemplo de Informe de Mantenimiento Correctivo
- **Anexo 4:** Formato de Informe de Inspección y Verificación
- **Anexo 5:** Formato de Registro de Actividades de Mantenimiento
- **Anexo 6:** Formato de Historial de Mantenimiento

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.L.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	7 de 12

**Anexos para el Proceso A.L.1.01: Procesos para el Mantenimiento de Infraestructura**

**Anexo 1: Formato de Solicitud de Mantenimiento**

**Solicitud de Mantenimiento**

**Área/Departamento Solicitante:** \_\_\_\_\_

**Ubicación del Desperfecto:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Descripción del Problema:**

---

**Tipo de Mantenimiento Solicitado:**

1.  Mantenimiento Preventivo
2.  Mantenimiento Correctivo

**Comentarios adicionales:**

---

**Firma del Solicitante:** \_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.L.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	8 de 12

## Anexo 2: Formato de Plan de Mantenimiento Preventivo

### Plan de Mantenimiento Preventivo

**Área/Departamento:** \_\_\_\_\_

**Periodo:** \_\_\_\_\_

<b>Actividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Responsable</b>
Inspección de sistemas eléctricos	Mensual	Personal de Mantenimiento
Limpieza de áreas comunes	Semanal	Personal de Limpieza
Revisión de sistemas de plomería	Trimestral	Personal de Mantenimiento
Mantenimiento de áreas verdes	Mensual	Personal de Jardinería

**Comentarios adicionales:**

\_\_\_\_\_

**Firma del responsable:** \_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.L.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	9 de 12

### Anexo 3: Ejemplo de Informe de Mantenimiento Correctivo

#### Informe de Mantenimiento Correctivo

**Área/Departamento:** \_\_\_\_\_

**Ubicación del Desperfecto:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Descripción del Problema:**

---

**Acciones Realizadas:**

---

**Resultados del Mantenimiento:**

---

**Comentarios adicionales:**

---

**Firma del responsable:** \_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.L.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	10 de 12

#### Anexo 4: Formato de Informe de Inspección y Verificación

#### Informe de Inspección y Verificación

**Área/Departamento:** \_\_\_\_\_

**Ubicación del Desperfecto:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Descripción del Problema:**

---

**Resultados de la Inspección:**

---

**Verificación del Mantenimiento Realizado:**

1.  Aprobado
2.  No Aprobado

**Comentarios adicionales:**

---

**Firma del responsable:** \_\_\_\_\_

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.L.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	11 de 12

### Anexo 5: Formato de Registro de Actividades de Mantenimiento

#### Registro de Actividades de Mantenimiento

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable:** \_\_\_\_\_

Área/Departamento	Actividad	Fecha de Realización	Responsable
Área 1	Limpieza de filtros de A/C	[Fecha]	Personal de Mantenimiento
Área 2	Revisión de sistemas de plomería	[Fecha]	Personal de Mantenimiento
Área 3	Mantenimiento de áreas verdes	[Fecha]	Personal de Jardinería

**Comentarios:**

---



---

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.L.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	12 de 12

### Anexo 6: Formato de Historial de Mantenimiento

#### Historial de Mantenimiento

Área/Departamento: \_\_\_\_\_

Periodo: \_\_\_\_\_

Fecha	Descripción del Mantenimiento	Responsable
[Fecha]	Limpieza de áreas comunes	Personal de Limpieza
[Fecha]	Revisión de sistemas eléctricos	Personal de Mantenimiento
[Fecha]	Mantenimiento de áreas verdes	Personal de Jardinería

**Comentarios adicionales:**

\_\_\_\_\_

**Firma del responsable:** \_\_\_\_\_

## Anexo 13 Proceso A.L.1.01: Procesos para el Mantenimiento de Infraestructura

# MANUAL DE PROCESOS UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”

Versión 1.0



<b>MACROPROCESO</b>	<b>GESTIÓN AUDITORÍA INTERNA</b>
<b>SUBPROCESO</b>	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>
<b>PROCESOS</b>	<b>PROCESO A.L.1.01: PROCESOS EVALUACIÓN INTERNO</b>

### REVISIÓN DE FIRMAS Y APROBACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre:</b> Steeven Herrera	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila	<b>Nombre:</b> MSc. Gretta Agila
<b>Identificación:</b> Estudiante UTN	<b>Identificación:</b> Rectora T.R.C	<b>Identificación:</b> Rectora T.R.C
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON” CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.I.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	2 de 8

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2. ALCANCE .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3. RESPONSABILIDAD .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5. REFERENCIAS NORMATIVAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
8. ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 1: Lista de Verificación de Auditoría Interna ...	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 2: Formato de Informe de Auditoría .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 3: Formato de Registro de Acciones Correctivas	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.I.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	3 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer un Proceso estructurado para la realización de auditorías internas en la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" con el fin de evaluar la efectividad del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas (SGOE) basado en la norma ISO 21001:2018 y asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

## 2. ALCANCE

Este Proceso aplica a todas las áreas y procesos de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton", incluyendo las áreas administrativas, operativas y de apoyo, involucradas en el SGOE.

## 3. RESPONSABILIDAD

- **Responsable de Auditoría:** Coordina y supervisa la ejecución del Proceso de auditoría interna, asegurando que se cumplan los objetivos y plazos establecidos.
- **Audidores Internos:** Realizan las auditorías siguiendo los lineamientos y estándares de la norma ISO 21001:2018.
- **Responsables de Áreas:** Proveen la información necesaria y colaboran durante el proceso de auditoría.

## 4. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **SGOE:** Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas
- **ISO:** International Organization for Standardization
- **Auditoría Interna:** Evaluación independiente y objetiva del SGOE para determinar el grado de cumplimiento con la norma ISO 21001:2018.

## 5. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Norma ISO 21001:2018 - Sistemas de gestión para organizaciones educativas

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.I.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	4 de 8

- Manual de Procesos de la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton"

## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

### 1. Planificación de la Auditoría:

- Definición del alcance y objetivos de la auditoría.
- Selección y formación del equipo de auditores.
- Elaboración del plan de auditoría, incluyendo cronograma y asignación de responsabilidades.

### 2. Ejecución de la Auditoría:

- Realización de entrevistas, revisión de documentos y observación de actividades.
- Registro de hallazgos, incluyendo conformidades y no conformidades.

### 3. Informe de Auditoría:

- Preparación del informe preliminar de auditoría.
- Reunión de cierre para discutir los resultados con los responsables de las áreas auditadas.
- Emisión del informe final de auditoría con recomendaciones para mejoras.

### 4. Seguimiento de Acciones Correctivas:

- Verificación de la implementación de acciones correctivas para abordar las no conformidades identificadas.
- Evaluación de la efectividad de las acciones correctivas implementadas.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON” CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.I.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	5 de 8

## 7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Plan de auditoría
- Listas de verificación de auditoría
- Informes de auditoría (preliminar y final)
- Registro de acciones correctivas

## 8. ANEXOS

- Anexo 1: Lista de verificación de auditoría interna
- Anexo 2: Formato de informe de auditoría
- Anexo 3: Formato de registro de acciones correctivas

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.I.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	6 de 8

### Anexo 1: Lista de Verificación de Auditoría Interna

N°	Proceso	Criterio de Auditoría	Evidencia Requerida	Observaciones
1	Gestión Administrativa	Cumplimiento de normativas ISO 21001:2018	Documentación del SGOE	
2	Gestión Educativa	Conformidad con políticas educativas	Informes de evaluación y seguimiento	
3	Recursos Humanos	Capacitación y competencia del personal	Registros de capacitación	
4	Infraestructura	Mantenimiento y adecuación de instalaciones	Registros de mantenimiento	
5	Comunicación	Efectividad de los canales de comunicación	Encuestas de satisfacción	

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.I.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	7 de 8

## Anexo 2: Formato de Informe de Auditoría

Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton"

Informe de Auditoría Interna

Fecha: [dd/mm/aa]

Áreas Auditadas: [Detalle de áreas auditadas]

Audidores: [Nombres de los auditores]

1. Introducción Breve descripción del propósito de la auditoría y los criterios utilizados.
2. Alcance de la Auditoría Descripción de las áreas y procesos auditados.
3. Metodología Métodos utilizados para la recolección de datos (entrevistas, revisión documental, etc.).

4. Resultados de la Auditoría

Hallazgos de Conformidad:

Descripción de conformidades y buenas prácticas encontradas.

Hallazgos de No Conformidad:

Detalle de no conformidades identificadas con referencia a los criterios de la norma ISO 21001:2018.

5. Recomendaciones Sugerencias para la mejora de procesos y cumplimiento normativo.

6. Conclusión Resumen de los hallazgos y próximos pasos sugeridos.

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "THOMAS RUSSELL CRAMPTON" CAYAMBE ECUADOR</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>Código:</b>	A.I.1.01
	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	
		<b>Fecha de aprobación:</b>	
		<b>Página:</b>	8 de 8

### Anexo 3: Formato de Registro de Acciones Correctivas

Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton"

Registro de Acciones Correctivas

N°	No Conformidad	Acción Correctiva	Responsable	Plazo	Estado	Evidencia
1	Falta de documentación del SGOE	Elaborar y actualizar documentos faltantes	Coordinador SGOE	15 días	En proceso	Lista de documentos
2	Capacitación insuficiente del personal	Implementar un programa de capacitación anual	Recursos Humanos	30 días	Completo	Certificados de capacitación
3	Deficiencias en la comunicación interna	Revisar y mejorar los canales de comunicación	Comunicaciones	20 días	En proceso	Nuevas políticas de comunicación

## Anexo 14 FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

### Ficha 1: Selección de Personal (A.A.1.01)

 <b>UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”</b>				
<b>FICHA DE CARECTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>VERSIÓN:</b>	1	
<b>PROCESOS ADMINISTRATIVO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	A.A.1.01.F.C.1	
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>ELABORADO POR:</b>	Steeven Herrera	
<b>PROCESO:</b>	Selección de Personal	<b>REVISADO POR:</b>	Greta Agila	
<b>OBJETIVO:</b>	Asegurar la incorporación de candidatos calificados mediante Procesos estandarizados de selección de personal.	<b>APROBADO POR</b>	Greta Agila	
		<b>RESPONSABLE:</b>	Departamento de Recursos Humanos	
		<b>PARTICIPANTES:</b>	Rector, Vicerrector, Departamento de Recursos Humanos	
DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Aspirantes	Solicitud de empleo	Recepción de solicitudes y verificación de requisitos	Lista de candidatos preseleccionados	Departamento de Recursos Humanos
Reclutadores	Criterios de selección	Entrevistas y pruebas de aptitud	Informe de selección	Departamento de Recursos Humanos
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Computadoras, impresoras	Formularios de solicitud	Oficinas de recursos humanos	Presupuesto para selección de personal	Personal de Recursos Humanos
REQUERIMIENTO LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamentos internos	Leyes laborales vigentes	Manual de selección de personal	Falta de candidatos calificados	
INDICADORES RELACIONADOS				
NOMBRE	MEDICIÓN	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN	
Tasa de Eficacia en la Selección de Personal	ANUAL	Evaluación del personal académico	ALTO	

**Ficha 2: Legalización de Contratos (A.A.2.01)**



**UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”**

<b>FICHA DE CARECTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>VERSIÓN:</b>	1	
<b>PROCESOS ADMINISTRATIVO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	A.A.2.01.F.C.1	
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>ELABORADO POR:</b>	Steeven Herrera	
<b>PROCESO:</b>	Legalización de Contratos	<b>REVISADO POR:</b>	Greta Agila	
<b>OBJETIVO:</b>	Garantizar la formalización de contratos cumpliendo con todas las normativas legales y reglamentarias.	<b>APROBADO POR</b>	Greta Agila	
		<b>RESPONSABLE:</b>	Departamento de Recursos Humanos	
		<b>PARTICIPANTES:</b>	Rector, Vicerrector, Departamento Legal	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTES</b>
Empleados	Documentación personal	Revisión y validación de documentos	Contratos legalizados	Empleados
Departamento Legal	Plantillas de contrato	Redacción y revisión de contratos	Contratos archivados	Departamento Legal
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>
Computadoras, escáneres	Plantillas de contrato	Oficinas del departamento legal	Presupuesto para legalización	Personal legal
<b>REQUERIMIENTO LEGALES Y NORMATIVOS</b>				
<b>INSTITUCIONAL</b>	<b>EXTERNA</b>	<b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>	<b>RIESGOS</b>	
Reglamentos internos	Leyes laborales vigentes	Manual de contratos	Errores en la formalización	
<b>INDICADORES RELACIONADOS</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>MEDICIÓN</b>	<b>DESCIPCIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>	
Tasa de Legalización de Contratos	ANUAL	Contratos legalizados dentro del tiempo estipulado	ALTO	

**Ficha 3: Pago de Nómina (A.A.3.01)**



**UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”**

<b>FICHA DE CARECTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>VERSIÓN:</b>	1	
<b>PROCESOS ADMINISTRATIVO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	A.A.3.01.F.C.1	
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>ELABORADO POR:</b>	Steeven Herrera	
<b>PROCESO:</b>	Pago de Nómina	<b>REVISADO POR:</b>	Greta Agila	
<b>OBJETIVO:</b>	Asegurar el pago puntual y correcto de los salarios a todo el personal, cumpliendo con las normativas laborales y fiscales.	<b>APROBADO POR</b>	Greta Agila	
		<b>RESPONSABLE:</b>	Departamento Financiero	
		<b>PARTICIPANTES:</b>	Rector, Vicerrector, Departamento Financiero	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTES</b>
Departamento de Recursos Humanos	Lista de empleados y salarios	Cálculo y procesamiento de nómina	Nómina procesada	Empleados
Presupuesto de salarios	Transferencia de pagos	Recibos de salario	Departamento Financiero	Presupuesto de salarios
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>
Computadoras, software de nómina	Formularios de nómina	Oficinas del departamento financiero	Presupuesto de salarios	Personal financiero
<b>REQUERIMIENTO LEGALES Y NORMATIVOS</b>				
<b>INSTITUCIONAL</b>	<b>EXTERNA</b>	<b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>	<b>RIESGOS</b>	
Reglamentos internos	Leyes laborales vigentes	Manual de nómina	Retrasos en el pago	
<b>INDICADORES RELACIONADOS</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>MEDICIÓN</b>	<b>DESCIPCIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>	
Tasa de Pago Puntual de Nómina	MENSUAL	Pago puntual y correctos salarios	MEDIO	

**Ficha 4: Mantenimiento de Infraestructura (A.L.1.01)**



**UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”**

<b>FICHA DE CARECTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>VERSIÓN:</b>	1
<b>PROCESOS ADMINISTRATIVO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	A.L.1.01.F.C.1
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>ELABORADO POR:</b>	Steeven Herrera
<b>PROCESO:</b>	Pago de Nómina	<b>REVISADO POR:</b>	Greta Agila
<b>OBJETIVO:</b>	Asegurar el pago puntual y correcto de los salarios a todo el personal, cumpliendo con las normativas laborales y fiscales.	<b>APROBADO POR</b>	Greta Agila
		<b>RESPONSABLE:</b>	Departamento de Mantenimiento
		<b>PARTICIPANTES:</b>	Rector, Vicerrector, Departamento de Mantenimiento

DESCRIPCIÓN				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTES
Plan de mantenimiento	Inspección y reparación de instalaciones	Informe de mantenimiento	Toda la institución	Plan de mantenimiento
Departamento de Mantenimiento	Solicitudes de mantenimiento	Programación de mantenimientos	Instalaciones en buen estado	Departamento de Mantenimiento
RECURSOS				
MÁQUINAS Y EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIAMIENTO	TALENTO HUMANO
Herramientas de mantenimiento	Materiales de construcción	Infraestructura de la institución	Presupuesto de mantenimiento	Personal de mantenimiento
REQUERIMIENTO LEGALES Y NORMATIVOS				
INSTITUCIONAL	EXTERNA	DOCUMENTOS APLICABLES	RIESGOS	
Reglamentos internos	Normativas de construcción	Manual de mantenimiento	Daños imprevistos	
INDICADORES RELACIONADOS				
NOMBRE	MEDICIÓN	DESCIPCIÓN	VALORACIÓN	
Tasa de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura	ANUAL	Asegurar que todas las instalaciones de la institución estén en condiciones óptimas	ALTO	

**Ficha 5: Evaluación Estudiantil (M.G.2.01)**



**UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”**

<b>FICHA DE CARECTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>VERSIÓN:</b>	1	
<b>PROCESOS ADMINISTRATIVO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	M.G.2.01.F.C.1	
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Educativa	<b>ELABORADO POR:</b>	Steeven Herrera	
<b>PROCESO:</b>	Evaluación Estudiantil	<b>REVISADO POR:</b>	Greta Agila	
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar el desempeño académico de los estudiantes mediante pruebas y exámenes que cumplan con los estándares educativos establecidos.	<b>APROBADO POR</b>	Greta Agila	
		<b>RESPONSABLE:</b>	Departamento Académico	
		<b>PARTICIPANTES:</b>	Rector, Vicerrector, Docentes	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTES</b>
Estudiantes	Registro de inscripciones	Aplicación de exámenes y pruebas	Resultados de evaluación	Estudiantes
Docentes	Material de evaluación	Corrección y calificación de exámenes	Informes de evaluación	Departamento Académico
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>
Computadoras, escáneres	Exámenes, hojas de respuesta	Salones de clase	Presupuesto para evaluaciones	Personal docente
<b>REQUERIMIENTO LEGALES Y NORMATIVOS</b>				
<b>INSTITUCIONAL</b>	<b>EXTERNA</b>	<b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>	<b>RIESGOS</b>	
Reglamentos internos	Normativas educativas vigentes	Manual de evaluaciones	Errores en la calificación	
<b>INDICADORES RELACIONADOS</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>MEDICIÓN</b>	<b>DESCIPCIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>	
Resultados de Evaluación Estudiantil	PARCIALES	Medir el desempeño académico de los estudiantes	ALTO	

**Ficha 6: Titulación (M.G.3.01)**



**UNIDAD EDUCATIVA “THOMAS RUSSELL CRAMPTON”**

<b>FICHA DE CARECTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>VERSIÓN:</b>	1	
<b>PROCESOS ADMINISTRATIVO</b>		<b>CÓDIGO:</b>	M.G.2.01.F.C.1	
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Educativa	<b>ELABORADO POR:</b>	Steeven Herrera	
<b>PROCESO:</b>	Evaluación Estudiantil	<b>REVISADO POR:</b>	Greta Agila	
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar el desempeño académico de los estudiantes mediante pruebas y exámenes que cumplan con los estándares educativos establecidos.	<b>APROBADO POR</b>	Greta Agila	
		<b>RESPONSABLE:</b>	Departamento Académico	
		<b>PARTICIPANTES:</b>	Rector, Vicerrector, Docentes	
<b>DESCRIPCIÓN</b>				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDA</b>	<b>CLIENTES</b>
Estudiantes	Registro de inscripciones	Aplicación de exámenes y pruebas	Resultados de evaluación	Estudiantes
Docentes	Material de evaluación	Corrección y calificación de exámenes	Informes de evaluación	Departamento Académico
<b>RECURSOS</b>				
<b>MÁQUINAS Y EQUIPOS</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>
Computadoras, escáneres	Exámenes, hojas de respuesta	Salones de clase	Presupuesto para evaluaciones	Personal docente
<b>REQUERIMIENTO LEGALES Y NORMATIVOS</b>				
<b>INSTITUCIONAL</b>	<b>EXTERNA</b>	<b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>	<b>RIESGOS</b>	
Reglamentos internos	Normativas educativas vigentes	Manual de evaluaciones	Errores en la calificación	
<b>INDICADORES RELACIONADOS</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>MEDICIÓN</b>	<b>DESCIPCIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>	
Cumplimiento de Estándares Educativos	ANUAL		ALTO	

## Anexo 15 INDICADORES DE GESTIÓN ACADÉMICOS

### Indicador 1: Revisión y Análisis de Estándares y Necesidades Educativas

<b>CÓDIGO:</b>	M.G.1.01.IN.1			
<b>VERSIÓN:</b>	1			
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa			
<b>PÁGINA:</b>	1 de 1			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>Cumplimiento de Estándares Educativos</b>			
<b>OBJETIVO:</b>	Asegurar que el currículo educativo cumple con los estándares nacionales e internacionales y se ajusta a las necesidades educativas de los estudiantes.			
<b>FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:</b>	$\text{Cumplimiento de Estánres} = \left( \frac{\text{Número de estándares cumplidos}}{\text{Número total de estándares}} \right) * 100$			
<b>TENDENCIA ESPERADA:</b>	Creciente			
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Desempeño			
<b>RANGO DE GESTIÓN:</b>	<span style="background-color: red; color: black;">CRÍTICO: 0% - 49%</span>   <span style="background-color: yellow; color: black;">ACEPTABLE: 50% - 79%</span>   <span style="background-color: green; color: black;">SATISFACTORIO: 80% - 100%</span>			
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	Departamento Académico			
<b>FECHA DE CREACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
1	dd/mm/aa	Creación del indicador	[Nombre]	[Nombre]

**Indicador 2: Evaluación Estudiantil (M.G.2.01)**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>M.G.2.01.IN.2</b>			
<b>VERSIÓN:</b>	1			
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa			
<b>PÁGINA:</b>	1 de 1			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>Resultados de Evaluación Estudiantil</b>			
<b>OBJETIVO:</b>	<b>Medir el desempeño académico de los estudiantes y evaluar el cumplimiento de los objetivos educativos.</b>			
<b>FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:</b>	$\text{Resultados de Evaluación} = \left( \frac{\text{Número de estudiantes que aprobaron}}{\text{Número total de estudiantes}} \right) * 100$			
<b>TENDENCIA ESPERADA:</b>	<b>Creciente</b>			
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	<b>Desempeño</b>			
<b>RANGO DE GESTIÓN:</b>	<b>CRÍTICO: 0% - 49%   ACEPTABLE: 50% - 79%   SATISFACTORIO: 80% - 100%</b>			
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	<b>Departamento Vicerrectorado</b>			
<b>FECHA DE CREACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
1	dd/mm/aa	Creación del indicador	[Nombre]	[Nombre]

**Indicador 3: Proyectos y Requisitos para la Graduación de los Estudiantes (M.G.3.01)**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>M.G.3.01.IN.3</b>			
<b>VERSIÓN:</b>	1			
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa			
<b>PÁGINA:</b>	1 de 1			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>Resultados de Evaluación Estudiantil</b>			
<b>OBJETIVO:</b>	<b>Evaluar el cumplimiento de los proyectos y requisitos necesarios para la graduación de los estudiantes.</b>			
<b>FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:</b>	$\text{Cumplimiento de Proyectos de Graduación} = \left( \frac{\text{Número de proyectos completados}}{\text{Número total de proyectos}} \right) * 100$			
<b>TENDENCIA ESPERADA:</b>	<b>Creciente</b>			
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	<b>Desempeño</b>			
<b>RANGO DE GESTIÓN:</b>	<b>CRÍTICO: 0% - 49%   ACEPTABLE: 50% - 79%   SATISFACTORIO: 80% - 100%</b>			
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	<b>Junta académica</b>			
<b>FECHA DE CREACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
1	dd/mm/aa	Creación del indicador	[Nombre]	[Nombre]

## Anexo 16 INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVOS

### Indicador 4: Procesos para la Selección de Personal (A.A.1.01)

<b>CÓDIGO:</b>	A.A.1.01.IN.4			
<b>VERSIÓN:</b>	1			
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa			
<b>PÁGINA:</b>	1 de 1			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>Tasa de Eficacia en la Selección de Personal</b>			
<b>OBJETIVO:</b>	Medir la eficacia del proceso de selección de personal, asegurando la incorporación de candidatos calificados.			
<b>FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:</b>	$= \left( \frac{\textit{Tasa de eficacia en la seleccion}}{\textit{Número total de Candidatos}} \right) * 100$			
<b>TENDENCIA ESPERADA:</b>	Creciente			
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Desempeño			
<b>RANGO DE GESTIÓN:</b>	<span style="background-color: red; color: white;">CRÍTICO: 0% - 49%</span>   <span style="background-color: yellow;">ACEPTABLE: 50% - 79%</span>   <span style="background-color: green;">SATISFACTORIO: 80% - 100%</span>			
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	Departamento de Recursos Humanos			
<b>FECHA DE CREACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
1	dd/mm/aa	Creación del indicador	[Nombre]	[Nombre]

**Indicador 5: Procesos para la Legalización de Contratos (A.A.2.01)**

<b>CÓDIGO:</b>	A.A.2.01.IN.5			
<b>VERSIÓN:</b>	1			
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa			
<b>PÁGINA:</b>	1 de 1			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Tasa de Legalización de Contratos			
<b>OBJETIVO:</b>	Garantizar que todos los contratos sean legalizados dentro del tiempo estipulado y cumpliendo con las normativas vigentes.			
<b>FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:</b>	$= \left( \frac{\text{Tasa de Legalización de Contratos}}{\text{Número de Contratos}} \right) * 100$			
<b>TENDENCIA ESPERADA:</b>	Creciente			
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Desempeño			
<b>RANGO DE GESTIÓN:</b>	CRÍTICO: 0% - 49%   ACEPTABLE: 50% - 79%   SATISFACTORIO: 80% - 100%			
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	Departamento de Recursos Humanos			
<b>FECHA DE CREACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
1	dd/mm/aa	Creación del indicador	[Nombre]	[Nombre]

**Indicador 6: Procesos para el Pago de Nómina (A.A.3.01)**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>A.A.3.01.IN.6</b>			
<b>VERSIÓN:</b>	1			
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa			
<b>PÁGINA:</b>	1 de 1			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>Tasa de Pago Puntual de Nómina</b>			
<b>OBJETIVO:</b>	Asegurar el pago puntual y correcto de los salarios a todo el personal, cumpliendo con las normativas laborales y fiscales.			
<b>FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:</b>	$\text{Tasa de Pago Puntual de Nómina} = \left( \frac{\text{Número de pagos realizados a tiempo}}{\text{Número total de pagos}} \right) * 100$			
<b>TENDENCIA ESPERADA:</b>	Creciente			
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Desempeño			
<b>RANGO DE GESTIÓN:</b>	<b>CRÍTICO: 0% - 49%</b>   <b>ACEPTABLE: 50% - 79%</b>   <b>SATISFACTORIO: 80% - 100%</b>			
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	Departamento Financiero			
<b>FECHA DE CREACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
1	dd/mm/aa	Creación del indicador	[Nombre]	[Nombre]

**Indicador 7: Procesos para el Mantenimiento de Infraestructura (A.L.1.01)**

<b>CÓDIGO:</b>	A.L.1.01.IN.7			
<b>VERSIÓN:</b>	1			
<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	dd/mm/aa			
<b>PÁGINA:</b>	1 de 1			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Tasa de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura			
<b>OBJETIVO:</b>	Asegurar que todas las instalaciones de la institución estén en condiciones óptimas mediante la realización de mantenimiento preventivo regular.			
<b>FÓRMULA PARA EL CÁLCULO:</b>	$= \left( \frac{\text{Número de de mantenimientos preventivos realizados}}{\text{Número total de mantenimientos}} \right) * 100$			
<b>TENDENCIA ESPERADA:</b>	Creciente			
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	Desempeño			
<b>RANGO DE GESTIÓN:</b>	<span style="background-color: red; color: white;">CRÍTICO: 0% - 49%</span>   <span style="background-color: yellow;">ACEPTABLE: 50% - 79%</span>   <span style="background-color: green;">SATISFACTORIO: 80% - 100%</span>			
<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR:</b>	Departamento Financiero			
<b>FECHA DE CREACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN:</b>	dd/mm/aaaa			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
1	dd/mm/aa	Creación del indicador	[Nombre]	[Nombre]

### Anexo 17 MATRIZ DE CONTROL DE RIESGOS

<b>MATRIZ DE CONTROL DE RIESGOS</b>								
Código		<b>Objetivo:</b> Identificar y evaluar los riesgos a los que se encuentra expuesta la Unidad Educativa "Thomas Russell Crampton" 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								
Macroproceso	Proceso	Riesgo	Posible Causa	Probabilidad	Impacto	Nivel	Manejo del Riesgo	Plan de Acción
Gestión Educativa	Desarrollo Curricular (M.G.1)	Falta de adaptación a nuevos estándares educativos	Insuficiente actualización de contenidos	Moderado	Significativo	Medio	Reducir	Revisar y actualizar el currículo periódicamente
	Evaluaciones (M.G.2)	Inconsistencia en la evaluación de los estudiantes	Falta de criterios de evaluación claros	Moderado	Mayor	Alto	Evitar	Definir y comunicar criterios de evaluación claros
	Titulación (M.G.3)	Retrasos en la graduación de estudiantes	Procesos de titulación no estandarizados	Probable	Mayor	Alto	Evitar	Estandarizar los procesos de titulación
Gestión Administrativa	Selección de Personal (A.A.1)	Inadecuada selección de personal docente y administrativo	Falta de criterios de selección definidos	Moderado	Significativo	Medio	Reducir	Definir criterios claros de selección
	Legalización de Contratos (A.A.2)	Incumplimientos contractuales	Falta de supervisión en la formalización	Moderado	Significativo	Medio	Reducir	Supervisar el proceso de formalización de contratos
	Pago de Nómina (A.A.3)	Retrasos en el pago de salarios	Fallos en el sistema de gestión de nómina	Probable	Mayor	Alto	Evitar	Mejorar el sistema de gestión de nómina
	Mantenimiento de Infraestructura (A.L.1)	Deficiencias en el mantenimiento de la infraestructura	Falta de planificación de mantenimiento	Moderado	Mayor	Alto	Evitar	Establecer un plan de mantenimiento preventivo

## Anexo 18 Auditoría del cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 21001

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

**Tabla 21**  
**Contexto de la organización**

4. Contexto de la organización						
N° Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	Gestión por procesos	10		
2	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	la organización determina las partes interesadas que son relevantes para el SGOE		10		
		La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		10		
3	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas	La organización determina los límites y la aplicabilidad del SGOE para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar.		10		
		La organización aplica todos los requisitos de este documento si son aplicables en el alcance determinado de su SGOE.		10		

4	4.4 Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE).	La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGOE, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de este documento.			5	
		Mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos.		10		
		Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		10		
<b>Puntaje</b>			70	5	0	
<b>Total</b>			<b>88%</b>			

**Cláusula 5: Liderazgo**

**Tabla 22  
Liderazgo**

5. Liderazgo						
Nº Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	5.1.1 Generalidades	La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGOE.	Liderazgo y Compromiso Gerencial	10		0
2	5.1.2 Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	Determina si se comprenden y se cumplen regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios, tal como se evidencia a través del seguimiento de su satisfacción y progreso educativo	Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios	10		
3	5.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	Asegura que los recursos y la formación apoyan a la accesibilidad en los entornos de aprendizaje			5	
4	5.2.1 Desarrollo de la política	La alta dirección establece, revisa y mantiene una política de la organización educativa		10		
5	5.2.2 Comunicación de la política	Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda	Comunicación de la política	10		

6	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	La alta dirección asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y la autoridad.	Roles y responsabilidades	10		
<b>Puntaje</b>				50	5	0
<b>Total</b>				<b>83%</b>		

**Cláusula 6: Planificación**

**Tabla 23  
Planificación**

6. Planificación						
Nº Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Previene, mitiga o reduce los efectos no deseados asegurando que el SGOE pueda lograr los resultados previstos	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	10		
2	6.1.2 La organización debe planificar	Integra e implementa las acciones en sus procesos SGOE		10		
3	6.2.1 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos	La organización debe establecer los objetivos de la organización educativa en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE.	Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos	10		
5	6.3 Planificación de los cambios	Considera el propósito de los cambios y sus posibles consecuencias.	Planificación de los cambios			0

<b>Puntaje</b>	30	10	0
<b>Total</b>	<b>75%</b>		

**Cláusula 7: Apoyo**

**Tabla 24  
Apoyo**

7. Apoyo						
N° Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	7.1.1 Generalidades	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora sea sostenible	Recursos Conocimiento de la organización	10		
3	7.1.3 Infraestructura	La infraestructura incluye cumple con los requisitos del estudiante			5	
6	7.1.6 Conocimientos de la organización	Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño de la organización educativa		10		
7	7.5.1 Generalidades	La organización debe incluir la información documentada que n determina como necesaria para la eficacia del SGOE	Generalidades	10		

8	7.5.3 Control de la información documentada	La información documentada requerida por el SGOE y por este documento se controla para asegurarse	Control de la información documentada	10		
<b>Puntaje</b>				40	5	0
<b>Total</b>				<b>80%</b>		

Los datos obtenidos indican un 50% de cumplimiento de la norma en la cláusula 7, Esto se debe a que la unidad académica aún no ha definido completamente sus procesos.

### *Cláusula 8: Operación*

**Tabla 25  
Operación**

8. Operación						
N° Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	8.1.1 Generalidades	Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos		10		
2	8.1.2 Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos	La organización planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos	Planificación y control operacional	10		
3	8.1.3 Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación	Muestra flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses		10		

4	8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos	Se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes y otros beneficiarios, la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios educativos están definidos	Requisitos para productos y servicios educativos	10		
5	8.2.2 Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos	Comenzando con, o antes de la entrega de los productos y servicios educativos, la organización debe notificar a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes y, en su caso, debe comprobar su entendimiento		10		
6	8.2.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos	La organización debe asegurarse 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		
7	8.3.1 Generalidades	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.	Diseño y desarrollo de productos y servicios educativos	10		

<b>8</b>	8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización considera las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos		10		
<b>9</b>	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo	La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios educativos a diseñar y desarrollar			5	
<b>10</b>	8.3.4.2 Controles del diseño y desarrollo de productos y servicios educativos	Los controles aplicados al proceso de diseño y desarrollo aseguran el propósito y el alcance del curso o programa se define con vistas a los requisitos de los estudiantes para estudios o trabajos posteriores			5	
<b>11</b>	8.3.4.4 Controles de la evaluación sumativa del diseño y desarrollo	Los controles de la evaluación sumativa, aplicados al proceso de diseño y desarrollo deben garantizar las actividades se llevan a cabo teniendo en cuenta los principios de transparencia, accesibilidad, respeto al estudiante, y la equidad, especialmente con respecto a la clasificación		10		
<b>12</b>	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	Control de los procesos, productos y servicios		5	

<b>13</b>	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo	La organización implementa la producción y la provisión del servicio educativo bajo condiciones controladas.	Producción y provisión del servicio educativo	10		
<b>14</b>	8.5.2 Identificación y trazabilidad	La organización educativa garantiza la identificación y la trazabilidad con respecto a las trayectorias de estudio y empleo de quienes se gradúan o completan un curso o programa de estudio.		10		
<b>15</b>	8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas	La organización educativa identifica, verifica, protege y salvaguarda cualquier propiedad suministrada para su utilización y obtener el consentimiento, cuando sea necesario, si la propiedad es incorporada dentro de los productos y servicios educativos,		10		
<b>16</b>	8.5.6 Control de los cambios en los productos y servicios educativos	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.	Control de Cambios		5	
<b>17</b>	8.6 Liberación de los productos y servicios educativos	La organización debe conservar información documentada sobre la liberación de productos y servicios.	Liberación de productos y servicios	10		

18	8.7 Control de las salidas educativas no conformes	La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios educativos.	Control de salidas educativas no conformes		5	
<b>Puntaje</b>				130	25	0
<b>Total</b>				<b>72%</b>		

**Cláusula 9: Evaluación de desempeño**

**Tabla 26  
Evaluación del desempeño**

9. Evaluación del desempeño						
Nº Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	La organización debe evaluar el desempeño de la organización educativa y la eficacia del SGOE.	Generalidades	10		
2	9.1.2.1 Seguimiento de la satisfacción	La organización realiza el seguimiento de la satisfacción de los estudiantes, de otros beneficiarios y del personal, así como de sus percepciones sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		10		
3	9.1.2.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones	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	Satisfacción del cliente	10		

4	9.1.4 Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación	La organización determina los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño		10		
5	9.1.5 Análisis y evaluación	La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	Análisis y evaluación	10		
6	9.2 Auditoría interna	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGOE	Auditoría interna	10		
7	9.3 Revisión de la dirección	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.	Revisión por la gerencia	10		
8	9.3.2 Entradas de revisión por la dirección	La revisión de la dirección incluye consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas	Entradas de revisión por la dirección		5	
9	9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora o cualquier necesidad de cambio en el SGOE		10		
<b>Puntaje</b>				80	5	0
<b>Total</b>				<b>89 %</b>		

*Cláusula 10: Mejora*

**Tabla 27  
Mejora**

10. Mejora						
Nº Pregunta	Sección/Cláusula (ISO 21001:2018)	Acciones	Justificación (documento)	Totalmente	Parcialmente	Nada
1	10.1 No conformidad y acciones correctivas	Evaluar las necesidades de acción para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte	No conformidad y acciones correctivas	10		
2	10.2 Mejora continua	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas.		10		
3	10.3 Oportunidades de mejora	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.		10		
<b>Puntaje</b>				30	0	0
<b>Total</b>				<b>100%</b>		

Los datos obtenidos indican un 33% de cumplimiento de la norma en la cláusula 10, Esto se debe a que la unidad académica aún no ha definido completamente sus procesos.