

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



TEMA:

**“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA ISO 9001-2015 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA
INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN**

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Ingeniería Industrial

AUTOR:

Jairo Jefferson Picuasi Tituaña

DIRECTOR(A):

Ing. Jenyffer Alexandra Yépez Chicaiza Msc.

IBARRA, 2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1005039613		
APELLIDOS Y NOMBRES:	PICUASI TITUAÑA JAIRO JEFFERSON		
DIRECCIÓN:	SAN LUIS DE AGUALONGO		
EMAIL:	jjpicuasit@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2946276	TELÉFONO MÓVIL:	0989343851

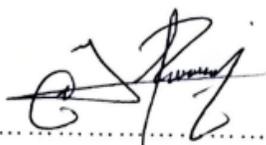
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN
AUTOR (ES):	PICUASI TITUAÑA JAIRO JEFFERSON
FECHA: DD/MM/AAAA	02/02/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA INDUSTRIAL
ASESOR /DIRECTOR:	ING. JENYFFER YÉPEZ, MSC.

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 se asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de la reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 02 de febrero del 2024

EL AUTOR:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Picuasi Tituaña Jairo Jefferson', is written over a horizontal dotted line.

Picuasi Tituaña Jairo Jefferson

C.I. 1005039613



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

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR(A)

Ing. Jenyffer Alexandra Yépez Chicaiza, MSc. Director(a) del trabajo de grado desarrollado por el señor estudiante **Jairo Jefferson Picuasi Tituaña**.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado Titulado “**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN**”, ha sido elaborado en su totalidad por el señor **Jairo Jefferson Picuasi Tituaña** bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniería Industrial. Luego de ser revisado, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 02 de febrero del 2024

MSc. Jenyffer Alexandra Yépez

DIRECTOR(A) DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a:

Primero a Dios que me dio la sabiduría, fortaleza, salud y sobre todo por guiarme por el camino correcto en el cumplimiento de una de mis metas, ya que esto tiene un gran significado en mi vida.

En segundo lugar, a mis padres José Picuasi y Rosa Tituaña quienes me dieron la vida, la educación, buenas enseñanzas, consejos y un gran apoyo tanto económicos como emocionales, que a pesar de muchas crisis en la que hemos vivido nunca se rindieron por ver cumplir mis metas, admiro mucho la constancia que tienen mis padres, de ellos aprendí a no rendirme y a levantarme si tengo tropiezos, sin ellos no sería posible cumplir este logro tan grato que es ser un profesional.

También, a mis hermanos quienes siempre estuvieron conmigo en las buenas y en las malas, ayudándome, apoyándome y aconsejándome porque ellos siempre creyeron en mí, en que iba a lograr cumplir las metas que tenía en mente.

Finalmente, a mi tutora, a mis profesores quienes me ayudaron durante todo el trayecto en mi formación profesional y a mis amigos quienes me apoyaron cuando más lo necesitaba, por pasar momentos increíbles durante la vida universitaria.

“Nunca dejes de pedalear para alimentar tus sueños”

(Terri Guillemets)

Picuasi Tituaña Jairo Jefferson

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a la rectora de la UECIB San Juan de Ilumán Cecilia Encalada por confiar en mí y por permitirme realizar el proceso investigativo en la institución, aportando mis conocimientos para el beneficio de esta.

De la misma manera, quiero dar gracias a la Universidad Técnica del Norte, Facultad de ingeniería y Ciencias Aplicadas “FICA”, también a los docentes que conforman esta prestigiosa facultad, especialmente a todos aquellos profesores quienes me brindaron sus conocimientos y apoyo, con paciencia y dedicación para que pueda crecer día a día en mi formación profesional.

Resumen

El estudio se centra en el diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”, establecimiento de educación continua bilingüe, ubicado en la parroquia San Juan de Ilumán, cantón Otavalo, provincia de Imbabura. La misión de la institución es formar a los estudiantes de la primaria a secundaria manteniendo el dialecto kichwa, que es la lengua nativa.

El trabajo de investigación está constituido por cuatro capítulos, el primer capítulo consta del planteamiento del problema, los objetivos que ayuden en la solución de esta, el alcance que mide el límite de la investigación, la justificación y la metodología que se utiliza en el desarrollo del trabajo investigativo.

Continuando, el segundo capítulo comprende una investigación de las fuentes bibliográficas más recientes, relacionadas con los conceptos claves del Sistema de Gestión de Calidad, así como con lo necesario para una mejor comprensión del tema, posterior a ello en el capítulo tres se detalla de manera breve y concisa el funcionamiento de las partes interna y externa de la institución, además se utiliza un Check list para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, posterior a ello se efectúa el plan de mejora con la finalidad de mejorar la conformidad de la institución con respecto a esta norma.

Finalmente, el cuarto capítulo muestra la sugerencia del diseño de sistema de gestión de la calidad, que incluye la metodología de los requisitos de la cláusula de la norma ISO 9001:2015.

Abstract

The study focuses on the design of the quality management system based on the ISO 9001:2015 standard at the Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe "San Juan de Ilumán", a bilingual continuing education establishment located in the parish of San Juan de Ilumán, canton Otavalo, province of Imbabura. The institution's mission is to educate students from primary to secondary school in the Kichwa dialect, which is the native language.

The research work is made up of four chapters, the first chapter consists of the problem statement, the objectives that help in the solution of the problem, the scope that measures the limit of the research, the justification and the methodology used in the development of the research work.

Continuing, the second chapter comprises an investigation of the most recent bibliographic sources, related to the key concepts of the Quality Management System, as well as what is necessary for a better understanding of the subject, after that, in chapter three, the functioning of the internal and external parts of the institution is briefly and concisely detailed, in addition a Check list is used to determine the level of compliance with the requirements of the ISO 9001:2015 standard, after that, the improvement plan is carried out with the aim of improving the conformity of the institution with respect to this standard.

Finally, the fourth chapter shows the suggested design of the quality management system, which includes the methodology of the requirements of the ISO 9001:2015 clause.

Contenido

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	ii
CONSTANCIAS	iii
CERTIFICADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Contenido	ix
Índice de tablas	xvii
Índice de figuras	xviii
Anexos	xix
CAPÍTULO I.....	1
GENERALIDADES.....	1
1.1 Problema.....	1
1.2 Objetivos	3
1.2.1 Objetivo general.....	3
1.2.2 Objetivos específicos	3
1.3 Alcance.....	4

1.4	Justificación.....	4
1.5	Metodología	5
1.5.1	Tipo de investigación.....	5
1.5.1.1	Investigación de campo	5
1.5.1.2	Investigación documental	6
1.5.1.3	Investigación descriptiva	6
1.5.2	Método de investigación.....	6
1.5.2.1	Método inductivo.....	6
1.5.3	Técnica de investigación.....	7
1.5.3.1	Entrevista	7
1.5.3.2	Observación	7
1.5.3.3	Encuestas	7
1.5.4	Instrumentos.....	8
1.5.4.1	Matriz FODA.....	8
1.5.4.2	Check list	8
	CAPITULO II.....	9
	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.1	Planificación estratégica.....	9
2.1.1	Misión.....	9

2.1.2	Visión.....	9
2.1.3	Valores	9
2.1.4	Fuerzas de Porter	10
2.2	Herramienta de gestión de calidad	11
2.2.1	Matriz FODA	11
2.2.2	Análisis PESTEL	11
2.3	Herramientas de calidad	11
2.3.1	Hoja de verificación.....	12
2.4	Partes interesadas	12
2.5	Fundamentos de la calidad	13
2.5.1	Evolución	13
2.5.2	Calidad	14
2.5.3	Política de calidad.....	14
2.5.4	Principio de calidad	15
2.6	Sistema	15
2.7	Gestión	16
2.8	Sistema de gestión.....	16
2.9	Gestión de calidad	16
2.10	Sistemas de gestión de la calidad	17
2.10.1	Generalidades de un sistema de gestión de calidad	17

2.10.2	Importancia del sistema de gestión de calidad.....	18
2.10.3	Componentes de un sistema de gestión de la calidad	19
2.10.4	Ventajas del sistema de gestión de calidad	20
2.11	Familia de la norma ISO 9000	21
2.11.1	ISO 9000: 2015	21
2.11.2	ISO 9001: 2015	21
2.11.3	ISO 9004: 2009	22
2.12	Sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001: 2015	22
2.12.1	Documentación del SGC	22
2.12.2	Requisitos.....	23
2.13	Procesos.....	24
2.13.1	Tipo de procesos	24
2.13.1.1	Procesos estratégicos	25
2.13.1.2	Procesos operativos:	25
2.13.1.3	Procesos auxiliares:.....	25
2.13.2	Mapa de procesos.....	25
2.13.3	Ficha de procesos	26
2.14	Manual de calidad	26
2.15	Marco legal.....	27
2.15.1	Estándares de calidad en el Ecuador.....	27

CAPITULO III	30
3 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	30
3.1 Descripción de la institución.....	30
3.1.1 Antecedentes	30
3.1.2 Reseña histórica	30
3.1.3 Datos generales	31
3.1.4 Ubicación	33
3.1.5 Elementos orientados	33
3.1.5.1 Misión	33
3.1.5.2 Visión.....	34
3.1.5.3 Valores	34
3.2 Análisis ambiental interno.....	35
3.2.1 Factor organizacional.....	36
3.2.2 Funciones y responsabilidades.....	37
3.2.2.1 Funciones y atribuciones de las autoridades y estudiantes	37
3.2.3 Factor de talento humano.....	41
3.2.4 Oferta académica	43
3.2.5 Factor económico.....	45
3.2.6 Factor establecimiento físico	45
3.2.6.1 Zona de distribución de la UECIB “San Juan de Ilumán”.....	46

3.2.7	Factor político	47
3.3	Fuerzas de Porter	47
3.4	Matriz FODA	49
3.5	Análisis PESTEL.....	50
3.6	Análisis del resultado de verificación ISO 9001:2015	51
3.6.1	Contexto de la organización	52
3.6.2	Liderazgo	53
3.6.3	Planificación	53
3.6.4	Apoyo.....	54
3.6.5	Operación.....	55
3.6.6	Evaluación de desempeño.....	55
3.6.7	Mejora.....	56
3.6.8	Análisis general.....	56
3.7	Plan de mejora.....	58
CAPITULO IV		62
POPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN		62
4	Diseño del SGC para la UECIB “San Juan de Ilumán”	62
4.1	Ciclo PHVA	64
4.1.1	Planificar.....	64
4.1.2	Hacer.....	64

4.1.3	Verificar	65
4.1.4	Actuar.....	65
4.2	Cláusula 4: Contexto de la organización.....	65
4.2.1	Comprensión de su organización y de su contexto.....	65
4.2.1.1	Misión	65
4.2.1.1.1	Evaluación de la misión	66
4.2.1.2	Visión.....	66
4.2.1.2.1	Evaluación de la visión	66
4.2.1.3	Análisis FODA	66
4.2.1.4	Estrategias FODA	68
4.2.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	70
4.2.3	Determinación del alcance del SGC	71
4.2.4	Cadena de valor	72
4.2.5	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	74
4.2.5.1	Mapa de procesos.....	74
4.2.5.2	Inventario de procesos	75
4.2.5.2.1	Codificación	77
4.2.5.3	Caracterización de procesos.....	78
4.3	Cláusula 5: Liderazgo.....	78
4.3.1	Política de calidad.....	78

4.4	Cláusula 6: Planificación.....	79
4.4.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	79
4.4.1.1	Matriz de riesgos y oportunidades.....	79
4.4.1.2	Criterios de evaluación	79
4.4.2	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.....	80
4.5	Cláusula 7: Apoyo.....	81
4.5.1	Competencia	81
4.5.2	Toma de conciencia	82
4.5.3	Comunicación	82
4.5.4	Información documentada	84
4.6	Cláusula 8: Operación	84
4.6.1	Planificación y control operacional	84
4.6.1.1	Manual de procedimiento	84
4.7	Cláusula 9: Evaluación de desempeño	84
4.7.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	84
4.7.2	Auditoría interna	86
4.8	Cláusula 10: Mejora	86
4.8.1	No conformidades y acciones correctivas.....	86
4.9	Análisis de resultados finales	87
4.10	Plan de implementación del SGC.....	90

4.11 Presupuesto para la implementación del SGC	92
CONCLUSIONES.....	94
RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS	104

Índice de tablas

TABLA 1 REQUISITOS ISO 9001:2015	23
TABLA 2 INFORMACIÓN GENERAL DE LA UECIBSJI	32
TABLA 3 AUTORIDADES DE LA UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN”	41
TABLA 4 PERSONAL DE LA UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN”	42
TABLA 5 OFERTA ACADÉMICA UECIBSJI	44
TABLA 6 FUERZAS DE PORTER DE LA UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN”	47
TABLA 7 ANÁLISIS FODA DE LA UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN”	49
TABLA 8 ANÁLISIS PESTEL DE LA UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN”	50
TABLA 9 INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	52
TABLA 10 NÍVEL DE CUMPLIMIENTO	57
TABLA 11 PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DE LA UECIB “SAN JUA DE ILUMÁN”	58
TABLA 12 PLAN DE MEJORA DE LA NORMA ISO 9001:2015	59
TABLA 13 ANÁLISIS DAFO DE LA UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN”	67
TABLA 14 ESTRATEGIAS FODA DE LA UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN”	68
TABLA 15 MATRIZ DE PARTES INTERESADAS UECUB “SAN JUAN DE ILUMÁN”	70
TABLA 16 INVENTARIO DE PROCESOS	76

TABLA 17 CODIFICACIÓN DE REGISTROS Y DOCUMENTOS _____	77
TABLA 18 MATRIZ DE RIESGOS (PROBABILIDAD DE QUE OCURRA EL RIESGO) _____	79
TABLA 19 OBJETIVOS DE CALIDAD UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN” _____	80
TABLA 20 MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNO Y EXTERNO _____	82
TABLA 21 LISTA DE INDICADORES DE EVALUACIÓN _____	85
TABLA 22 DOCUMENTOS Y REGISTROS NECESARIOS PARA AUDITAR _____	86
TABLA 23 COMPARACIÓN DEL CUMPLIMIENTO INICIAL Y FINAL _____	87
TABLA 24 ANÁLISIS COMPARATIVO INICIAL Y FINAL _____	90
TABLA 25 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN _____	91
TABLA 26 PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN _____	93

Índice de figuras

FIGURA 1 DIAGRAMA DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER _____	10
FIGURA 2 PARTES INTERESADAS _____	13
FIGURA 3 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD _____	15
FIGURA 4 MAPA DE PROCESOS _____	26
FIGURA 5 ORGANIZACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE EDUCACIÓN _____	29
FIGURA 6 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN” _____	33
FIGURA 7 PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA 4 _____	52
FIGURA 8 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA 5 _____	53
FIGURA 9 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA 6 _____	53
FIGURA 10 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA 7 _____	54
FIGURA 11 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA 8 _____	55
FIGURA 12 ÍNDICE DE EJECUCIÓN DE LA CLÁUSULA 9 _____	55
FIGURA 13 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA 10 _____	56

FIGURA 14 DIAGNOSTICO GENERAL INICIAL DE CUMPLIMIENTO POR CLÁUSULAS _____	57
FIGURA 15 CICLO PVHA DE LA NORMA ISO 9001:2015 _____	63
FIGURA 16 CADENA DE VALOR DE LA UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN” _____	73
FIGURA 17 MAPA DE PROCESOS DE LA UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN” _____	74
FIGURA 18 DIAGNOSTICO GENERAL FINAL DE CUMPLIMIENTO POR CLÁUSULAS _____	89

Anexos

ANEXO 1: LISTA DE VERIFICACIÓN INICIAL	104
ANEXO 2 EVALUACIÓN DE LA MISIÓN	120
ANEXO 3 EVALUACIÓN DE LA VISIÓN	120
ANEXO 4 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN”	122
ANEXO 5 MATRIZ PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES UECIB “SAN JUAN DE ILUMÁN”	131
ANEXO 6 FICHA DE PUESTO DE TRABAJO	134
ANEXO 7 REGISTRO DE CAPACITACIÓN	140
ANEXO 8 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	142
ANEXO 9 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	145
ANEXO 10 FICHAS DE INDICADORES	218
ANEXO 11 FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA	228
ANEXO 12 FORMATO DE AUDITORÍA	230
ANEXO 13 FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	233
ANEXO 14 FORMATO DE REVISIÓN	234
ANEXO 15 REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES	234
ANEXO 16 LISTA DE VERIFICACIÓN FINAL	236

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 Problema

La UECIB San Juan de Ilumán es una Institución de Educación Regular que imparte conocimiento integral en los niveles Inicial, Educación General Básica y Bachillerato orientada a formar líderes. Está situado en la parroquia San Juan de Ilumán calles barrio Santo Domingo – Bolívar 7.

Dado que la sociedad cambia constantemente, los centros educativos deben disponer de un plan de gestión de la calidad para adaptarse a las condiciones cambiantes y cumplir los requisitos educativos.

La UECIB San Juan de Ilumán, como fuente de conocimiento, presentan incongruencias en los procesos de gestión, que afectan la estructura organizativa y también la ineficiencia en el progreso de los estudiantes, comprometiendo el indicador del nivel de satisfacción de los estudiantes.

No obstante, dentro de la Institución existe la falta de administración, gestión de la dirección y gestión de la formación obviamente esto conduce bajos niveles de rendimiento que pone en riesgo la estabilidad de la UECIB San Juan de Ilumán. Los esfuerzos laborales encaminados hacia actividades que no favorecen al logro de las metas propuestas, que da como resultado el incumplimiento de las metas fijadas tanto a corto como a mediano y largo plazo.

Los problemas encontrados reflejan que la UECIB San Juan de Ilumán muestra debilidades que afectan en el rendimiento de los estudiantes y también correría el riesgo de encontrar a un nivel bajo de reputación, debido a que el personal requiere fortalecer competencias para realizar sus actividades de una manera eficiente, a fin de minimizar los

problemas tales como la comunicación entre directivos, docentes y personal de apoyo, corrección de tareas, etc.

Estos factores merman de inmediato la eficiencia y eficacia de las operaciones de a institución, lo que se traduce en un servicio deficiente.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- Diseñar el sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 en la UECIB San Juan de Ilumán, mediante las fases de la administración y las herramientas de mejora continua, con el fin de organizar las actividades en cada una de las gestiones: Directiva, académica y administrativa.

1.2.2 Objetivos específicos

- Establecer las bases teóricas a través de estudios bibliográficos para fundamentar la realización del proyecto de investigación
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la UECIB San Juan de Ilumán para encontrar las posibilidades de mejora en las actividades, mediante las herramientas de calidad
- Elaborar la documentación del sistema de gestión de calidad, mediante la pirámide documental y la caracterización de procesos, para estandarizar los mismos

1.3 Alcance

El objetivo del presente proyecto de investigación es crear un sistema de gestión de calidad para la UECIB “San Juan de Ilumán” basado en la Norma ISO 9001:2015. Ubicada en el cantón Otavalo, Parroquia San Juan de Ilumán. Los elementos principales están constituidos por 47 personal docente y administrativo y 1105 estudiantes, donde forman una serie de procesos para el cual se realizará la documentación pertinente que ayude a verificar y mejorar su rendimiento y también conducir hacia la eficiencia para una educación de calidad. Esta investigación se lo realizará en la UECIB “San Juan de Ilumán”.

1.4 Justificación

A pesar de que las reformas educativas de los 90 estuvieron centradas en el mejoramiento de la calidad, ésta sigue siendo una tarea pendiente. Al tema de la expansión del acceso a la educación es imprescindible unirle el relativo a la calidad y la equidad. Las reformas educativas de la década de los años 90 en América Latina se ha centrado en mejorar la calidad de la educación, así como también la eficiencia de la gestión y la equidad educativa (Cabrera & Espinosa (coord), 2008).

Lograr el control de calidad en los centros educativos bilingües e interculturales del país es el principal motivo para la realización de este trabajo de investigación, el Ministerio de Educación implantan parámetros para que las Unidades Educativas cumplan con los requerimientos de calidad. Todas las instituciones educativas han visto la obligación de renovar la oferta académica y brindar mejores servicios (*Ministerio de Educación / Ecuador - Guía Oficial de Trámites y Servicios*, s. f.).

La (*ISO 9001:2015(es), Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*, s. f.), es una norma interinstitucional el cual está enfocado en cada uno de los fundamentos de la administración de calidad necesarios para que una empresa tenga un sistema eficaz para

controlar y elevar la calidad del servicio. El sistema de calidad le permite comprender y gestionar mejor los procesos de su organización, una mayor reducción de errores en los procedimientos y una mejora en la comunicación interna.

El sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 está diseñado para mejorar la satisfacción del cliente facilitando el uso eficaz del sistema, que incluye métodos para la mejora continua y garantiza el cumplimiento de las normas pertinentes, los requisitos del cliente y los requisitos legales.

Los resultados de este estudio ayudarán al florecimiento de UECIB San Juan de Ilumán al permitir a los gerentes utilizar el sistema de calidad ISO 9001:2015 como una herramienta de gestión. Esto ayudará a los gerentes a tomar mejores decisiones para una gestión y administración académica eficaz.

1.5 Metodología

La metodología que se utilizará dentro del trabajo de investigación será para adquirir la información necesaria y obtener las metas planteadas en este trabajo. Tendrá un enfoque cualitativo de manera que se utilizarán técnicas y herramientas que permita profundizar en el desarrollo de la investigación.

1.5.1 Tipo de investigación

1.5.1.1 Investigación de campo

La investigación de campo permite apoyarse de informaciones tales como: entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En esta investigación el investigador entra de manera directa con el problema de investigación, además de esto se puede realizar la entrevista, encuesta o la recolección de muestras de acuerdo con el área investigativo.

1.5.1.2 Investigación documental

Este tipo de investigación permite apoyarse de las fuentes de carácter documental, los documentos pueden ser recopilados de fuentes bibliográficas, hemerográficas tales como: libros, artículos, ensayos de revista y/o periódicos, cartas oficios, circulares, expedientes, etc. Todas estas fuentes permitirán obtener información verídica y necesaria para la indagación.

1.5.1.3 Investigación descriptiva

El trabajo investigativo se enfoca en un nivel descriptivo, debido a que está encaminado en la recopilación de datos, detalles y una revisión del estado actual de la unidad educativa para probar la hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio, esto para tomar decisiones correctivas con el propósito de formular propuestas para renovar el funcionamiento de la unidad educativa.

1.5.2 Método de investigación

1.5.2.1 Método inductivo

El método se lo conoce por los procedimientos utilizados para llegar de lo particular a conclusiones generales a base de la información de la muestra. Es decir que, a partir de los resultados de una investigación realizada con una muestra, se infiere sobre las características poblacionales, pero se ha estigmatizado en muchas ocasiones y esto tiene que ser revisado y bien discutido (Andrade Zamora et al., 2018).

En el trabajo de investigación se aplicará el método inductivo mediante observación de datos específicos en cuanto al problema institucional de esa manera llegar hacia la formulación de una teoría general. Este proceso puede ser visto como una especie de razonamiento ascendente, ya que comienza con datos concretos y se mueve hacia una conclusión general.

1.5.3 Técnica de investigación.

1.5.3.1 Entrevista

La entrevista es una de las maneras para recopilar información. El objetivo es conseguir información de manera oral y personalizada de algunos puntos muy importantes que son: acontecimientos, experiencias, opiniones de personas teniendo en consideración la temática de la investigación (Folgueiras).

1.5.3.2 Observación

La observación es una parte fundamental de todos los procesos de investigación, el investigador se apoya en este elemento para recopilar la mayor cantidad de datos verídicos. Además, influye por el marco teórico y de esa manera de observación que inicia el proceso de conocimiento de las personas que acude para de una u otra manera ser diagnosticada y posteriormente intervenida (Juan).

En este proyecto de investigación se utilizará observaciones pertinentes, debido a que el objeto de estudio interviene en la organización, alterando la información recogida y debiendo ser tomado en cuenta en el análisis.

1.5.3.3 Encuestas

La encuesta permite organizar los elementos de un estudio de manera que tengan relación, y también permiten obtener datos verídicos de manera más efectiva, manejando un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación de manera que se toma y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio (Anguita y otros, 2002).

Para el trabajo de investigación se tomará en cuenta cuestionarios que contengan preguntas escritas, de manera que se realizan directamente al objeto de estudio es decir a la organización.

1.5.4 Instrumentos

1.5.4.1 Matriz FODA

Herramienta de análisis estratégico utilizada para evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas tanto de manera interna como externa de la organización, esto con la finalidad de analizar las problemáticas y dar las posibles soluciones.

1.5.4.2 Check list

Check List (Lista de Chequeo) o también conocido como lista de control, es una hoja de verificación que básicamente constan de formatos que realizan actividades recurrentes, controlan el cumplimiento para de esa manera proceder con la comprobación sistemática de actividades donde este permite recabar toda la información y así también no perder ninguna información (ISO Tools, 2018).

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Planificación estratégica

Una herramienta de gestión que ayuda en la toma de decisiones es la planificación estratégica, sobre las responsabilidades actuales de una organización y el camino que debe tomar en el futuro para adaptarse a los cambios y demandas (*Manual_Planificacion_estrategica_CEPAL2011-libre.pdf*, s. f.).

La PE es una herramienta base que ayuda de manera óptima en la toma de decisiones de cualquier institución pública ya que esto radica en un ejercicio de formulación e implantar objetivos de carácter prioritario.

2.1.1 Misión

La misión es la razón y el poder ser la existencia de una empresa u organización ya que de esa manera se realiza tres preguntas sencillas para cumplir con el objetivo, la cual es que pretende cumplir en su entorno o sistema social, lo que pretende hacer y para quien lo va a hacer (Thompson, 2016).

2.1.2 Visión

La visión es la dirección o el camino por el cual se debe dirigir una organización a lo largo del plazo, esto sirve y ayuda a orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad (Thompson, 2016).

2.1.3 Valores

Los valores de una organización son grupos de principios éticos y profesionales por las cuales permite guiar sus actividades de manera que denotan el espíritu de la misma manera, además de eso es la personalidad de la empresa no de los dirigentes o fundadores.

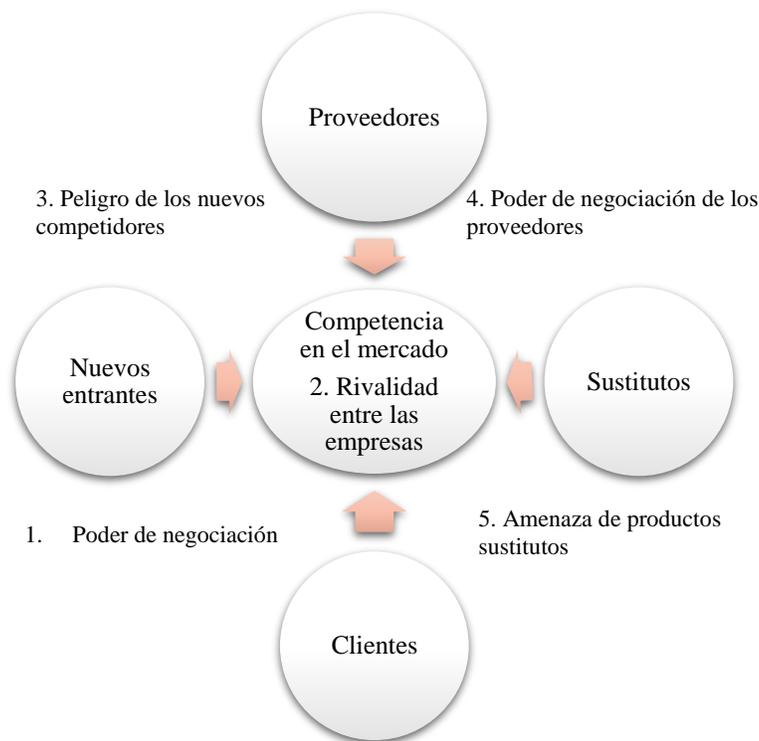
Son principios éticos reales, actuales, en base a los que se asienta la cultura de la empresa (Etecé, 2021).

2.1.4 Fuerzas de Porter

Michael E. Porter experto en el tema de la economía, autor de una metodología denominado “Las cinco Fuerzas de Porter” permite maximizar los recursos para de esa manera superar a la competencia. Según el autor (Riquelme Leiva, 2015) Se debe tener siempre en cuenta un plan perfectamente elaborado para poder sobrevivir en el mundo de los negocios, además de eso siempre tener en cuenta los factores cuantitativos y cualitativos del poder y jerarquía de la compañía. En el siguiente diagrama se observa la idea de Porter.

Figura 1

Diagrama de las 5 Fuerzas de Porter



Fuente: (Riquelme Leiva, 2015)

Elaborado por: Jairo Picuasi

2.2 Herramienta de gestión de calidad

2.2.1 Matriz FODA

La matriz FODA también conocido como el análisis DAFO fue creado por el consultor administrativo Albert S. Humphrey en el año 1960, es un análisis que ayuda a visualizar de una manera más detallada la estructura interna y externa de una empresa, entidad, institución o proyecto, para su correcto análisis se debe tomar en cuenta 4 pasos claves que son: el estudio interno y externo, la elaboración de la matriz y el desarrollo de una estrategia completa (Martínez A. , 2021).

Las siglas de la matriz presentan cuatro variables que significan de la siguiente manera:

- Fortalezas
- Oportunidades
- Debilidades
- Amenazas

2.2.2 Análisis PESTEL

El análisis PESTEL es una herramienta muy indispensable al momento de realizar la planeación estratégica que ayuda de una manera más sencilla y precisa establecer el entorno sobre el cual se diseñará el futuro proyecto empresarial de una manera más ordenada y simplificada (Torres Arriaga, 2019).

2.3 Herramientas de calidad

Esta herramienta permite gestionar y realizar auditorías de forma eficiente para evaluar todas las actividades que se basan en la observación y el análisis. Esto sirve para mostrar técnicas gráficas y estadísticas básicas para solucionar los problemas respecto a la calidad (*Herramientas de gestión de calidad*, s. f.).

Básicamente este equipo de calidad permite identificar las causas de un problema, basándose en la observación y en los datos obtenidos.

2.3.1 Hoja de verificación

Formatos que son generados para la correcta realización de actividades repetitivas, también para recolectar datos ordenados y de manera sistemática además de eso presentan listados de chequeo, control y verificación para verificar comprobaciones sistemáticas de actividades o productos que el trabajador o inspector no se olvide de nada importante (ISO Tools, 2018).

Este es un método que facilita de manera ágil, rápido y fáciles de comprender los dato, esto se obtiene mediante un proceso simple y que esto sirve para solucionar los problemas de calidad.

2.4 Partes interesadas

Las partes interesadas son personas, organizaciones o grupos que comparten una preocupación o interés en un determinado escenario institucional o empresarial. Estas partes pueden verse afectados directa o indirectamente por las decisiones o acciones tomadas, y también pueden tener un impacto positivo o negativo (EEE, 2016).

Es fundamental gestionar y atender las necesidades e inquietudes de las partes interesadas para preservar las buenas relaciones y lograr el equilibrio entre los diversos intereses involucrados. En la siguiente figura se puede observar todas las partes interesadas que se pueden encontrar dentro de una empresa, institución u organización.

Figura 2

Partes interesadas



Fuente: (Aponte, 2021)

Elaborado por: Jairo Picuasi

2.5 Fundamentos de la calidad

2.5.1 Evolución

El inicio de la normalización da comienzo a finales del siglo XIX, mediante la Revolución Industrial de manera que había la necesidad de producir más y de mejor manera. En la primera Guerra Mundial es donde impulsó definitivamente la normalización debido a que hubo la necesidad de abastecer a los ejércitos en la preparación de los armamentos, para esto los ingenieros alemanes Naubaus y Hellmich constituyeron el primer organismo dedicado a la normalización en sus siglas NADI - NormenausschuB der Deutschen Industrie (Comité de Normalización de la Industrial Alemana). Rápidamente surgieron nuevos comités nacionales en los países industrializados, ante eso apareció la International Federation of the National Standardizing Associations (ISA), posterior a ello se reemplaza por la Organización

Internacional para la Normalización (ISO), con sede en Ginebra y dependiente de la ONU (GlobalSTD, 2007).

La principal norma de la ISO 9000 es la ISO 9001 que es Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos. Esta norma ISO 9000 del año 1994 se enfocaba directamente a las organizaciones que tenían procesos productivos y no a las empresas y servicio, por esa necesidad en el año 2000 da inicio una norma aplicable para todo tipo de organizaciones tanto empresas de servicios como de administración. Además, hicieron dos revisiones en el 2008 y la versión vigente 2015.

2.5.2 Calidad

El término de calidad se desarrolló en Japón por el estadístico W.E. Deming, según la ISO calidad es la aplicación y conformidad de los requisitos que la misma norma y los clientes lo han establecido, es decir que la calidad tiene un nivel de perfección de un proceso, servicio o producto que es entregado por las mismas organizaciones o empresas de tal modo que se realice o se cumpla con las exigencias impuestas por la ISO sin incluir de los clientes (Barbosa, 2021).

Muchos de los autores mencionan que el concepto de calidad es efectuar con las cualidades o requerimientos de la ISO y también con la de los clientes para de ese modo satisfacer las necesidades de cada uno de los consumidores del producto.

2.5.3 Política de calidad

Es un documento donde se puede concretar el compromiso de la organización con el propósito de realizar y efectuar con el sistema de calidad.

“Es una de las actividades de la Alta Dirección y contiene orientaciones generales, intenciones y objetivos de la organización referente a la calidad” (Monise, 2018).

2.5.4 Principio de calidad

La Norma ISO 900:2015 ha sufrido algunos cambios en cuanto a los principios de calidad, desapareció el enfoque de sistema para la gestión o, el cambio de nombre de algunos de los principios, además de eso contiene un campo más amplio que la versión anterior (Sirvent y otros, 2017). A continuación, se puede observar de manera más detallada los 7 principios de calidad.

Figura 3

Principios de la calidad



Fuente: (Sirvent y otros, 2017)

Elaborado por: Jairo Picuasi

2.6 Sistema

Es el conjunto de actividades, procesos y procedimientos que funcionan de forma coordinada para alcanzar una serie de objetivos. (Bertoglio).

Entonces, un sistema puede describirse como un marco que establece normas, reglamentos, estrategias y los medios por los que se lleva a cabo un proceso o actividad, así como los procesos por los que se alcanza un objetivo predeterminado.

2.7 Gestión

La gestión es la coordinación de las actividades que se lleva a cabo en un entorno organizativo, donde se busca estructurar y utilizar un conjunto de recursos de manera eficiente y eficaz, para dar un alcance a las metas establecidas que es el objetivo principal de toda una gestión, lo cual se efectúa mediante la interacción de personas y equipos de trabajo que intervienen en la producción de un bien o servicio. (Domínguez, 2008).

La gestión implica identificar todos los elementos externos e internos que interactúan dentro de un proceso o actividad empresarial. Esto permite llevar a cabo actividades necesarias como planificar, organizar, dirigir y controlar.

2.8 Sistema de gestión

Señala que un sistema de gestión es el conjunto de elementos relacionados entre sí, orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos. Estos elementos pueden ser recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimientos, experiencia, y otros. (Segura, 2005).

Sistema de gestión es el conjunto de elementos de una organización interrelacionados de una disciplina o varias que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

2.9 Gestión de calidad

Gestión de calidad son parámetros, procesos, procedimientos, actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en cuanto a su enfoque productivo,

para llevar una planificación y ejecución óptima de la misma con el fin de cumplir las necesidades con las exigencias requeridas por el cliente. (Vivas, 2020).

La gestión de la calidad es una estrategia competitiva o un enfoque de gestión que ayuda a cualquier tipo de organización a mantener un estricto control sobre sus operaciones internas. Lo hace promoviendo la mejora continua mediante el uso de procesos y actividades interrelacionados, lo que en última instancia puede conducir a la rentabilidad en todos los ámbitos.

2.10 Sistemas de gestión de la calidad

(Zárate, 2014) señala que un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de procedimientos estandarizados y documentados para averiguar los recursos, funciones y políticas de una organización. También establece objetivos y políticas para tener un efecto positivo en las partes interesadas y garantiza que los productos, servicios y procesos se elaboran teniendo en cuenta el control de calidad.

Las organizaciones utilizan el Sistema de gestión de calidad como una herramienta para aplicar una estrategia de gestión centrada en la calidad que ha sido adoptada por la alta dirección. Este enfoque puede utilizarse para innovar la estrategia organizativa mediante el uso de un manual de calidad o para abordar problemas.

2.10.1 Generalidades de un sistema de gestión de calidad

Emplear un SGC es una estrategia que las organizaciones deberían aprovechar, como se administró el sistema de gestión es el diferenciador para incrementar la eficacia y eficiencia del funcionamiento de la empresa u organización.

(Araujo, 2016) señala que la aplicabilidad de un SGC se da en todas las organizaciones sin importar su razón de ser, es decir, toda organización que quiera implementar un sistema de gestión debe tener claras las siguientes etapas:

- **Diagnosticar.** - etapa donde se define la problemática que se va a resolver, ver los problemas más vitales para que al resolver cause impacto para la organización.
- **Planear.** – todo problema necesita ser analizado, se debe definir el alcance y quiénes estarán a cargo, la planeación permite tener un orden de cómo se van a realizar las cosas.
- **Diseñar.** - Es la creación del sistema, utilizando distintas herramientas que faciliten el entendimiento para su posterior aplicabilidad.
- **Implementación.** - es el punto más crítico de la aplicación o empleo del SGC, cualquier error podría afectar en la medida de la satisfacción del cliente.
- **Validación.** - Comprobación del éxito o los resultados obtenidos, debe efectuarse continuamente para mejorar el sistema.

2.10.2 Importancia del sistema de gestión de calidad

Incorporar un SGC en cualquier tipo de organización es una de las mejores decisiones ya que brinda mejorar el rendimiento global y también compensa una base compacta para una oferta de desarrollo sostenible. («Importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad», s. f.).

Los beneficios principales para una organización son:

1. Capacidad de suministrar regularmente bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y cumplan las normas y reglamentos pertinentes.
2. Dar la oportunidad de sentirse más satisfechos con usted.
3. Piense en las posibilidades y peligros relacionados con sus objetivos y circunstancias.
4. Capacidad de demostrar el acatamiento de las normas fijadas para el SGC.

La importancia del SGC accede a una institución que planifiquen sus procesos e interacciones para de ese modo hacer que tome otro sentido, es decir que los resultados planificados vayan por el camino correcto, caso contrario realizar inspecciones preventivas que mitiguen los resultados dañinos y optimizar las oportunidades de las organizaciones.

2.10.3 Componentes de un sistema de gestión de la calidad

El SGC está compuesto por cuatro componentes generales y básicos.

- **La estructura organizacional**

La estructura organizacional no solo comprende de un organigrama, puesto de trabajo o tareas que constituye dentro de una organización, esto se trata básicamente de las responsabilidades a través de una jerarquía, dando inicio desde la alta dirección, esto es muy importante ya que permite mantener una mejor comunicación con las diferentes áreas que conforma la organización.

- **Los procesos**

Procesos son conjuntos de actividades secuenciales que genera salida es decir que es la consecuencia de un conjunto de entradas. Los procesos se clasifican de la siguiente manera: estratégicos, operativos y auxiliares.

- **Los procedimientos**

Un procedimiento está constituido paso a paso por todas las actividades o acciones de manera que esto tiene un inicio donde ingresa un elemento para posterior a ello tener un fin es decir los productos y/o servicios.

Según (Koontz y otros, 2012) “Los procedimientos son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar más que para pensar que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades”.

- **Los recursos**

Los recursos corresponden a todo, es decir que una organización debe poseer todo lo que tiene para cumplir con su misión, como, por ejemplo:

Infraestructura física, medios económicos, mano de obra y tecnológicos.

La política de calidad juega un papel muy importante en el tema del recurso de la organización.

2.10.4 Ventajas del sistema de gestión de calidad

A continuación, se detallan las ventajas de un SGC:

- Satisfacer las necesidades del cliente
- Adquisición de nuevos clientes
- Mejorar los procesos organizacionales
- Distinciones de los competidores
- Disminución de precio sin sacrificar la buena clase de los productos o servicios.

Todos los beneficios detallados anteriormente permiten que la organización este en diferentes mercados, es decir que sea más competitiva y que se trabaje de manera óptima,

esto con el fin de tener un mejor estilo de trabajo y una mejora continua. (*Beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad*, s. f.)

2.11 Familia de la norma ISO 9000

La serie de normas ISO 9000 son conjuntos de normas referente a la calidad y gestión de calidad que básicamente es para todo tipo de organización.

2.11.1 ISO 9000: 2015

La ISO 9000:2015 es una norma que define fundamentos para los SGC. Así, ayuda a comprender conceptos esenciales para que los usuarios puedan cumplir con sus objetivos (Geo Innova, 2019).

Esta norma tiene como objetivo proporcionar conceptos, principios y vocabularios fundamentales para los SGC, con la finalidad de ayudar al usuario entender de mejor manera todos los conceptos claves referente a la GC.

2.11.2 ISO 9001: 2015

Es una norma que describe los requisitos que las organizaciones deben cumplir y declarar su cumplimiento. Este es el único de los tres diseñados para la autenticación de terceros (Lemos, 1900).

El enfoque que tiene esta norma ISO 9001:2015 es lograr que la compañía pueda alcanzar la satisfacción de clientes de acuerdo con los procesos de mejora continuada dentro de la misma. Esta norma se divide en siete principios de referencia las cuales son: orientación al cliente, liderazgo de la organización, implicación de los empleados, metodología basada en procesos, mejora continua, toma de decisiones basadas en hechos y gestión adecuada de las relaciones.

2.11.3 ISO 9004: 2009

La ISO 9004:2009 es la norma que facilita las directrices a las organizaciones que de esa manera ayuda a alcanzar un éxito sostenido a partir de la implementación de ISO 9001. A pesar de que en su propósito original no es una norma certificable (Lemos, 1900).

Esta norma ISO 9004:2009 se centra en lograr el éxito a largo plazo sin la ayuda de las organizaciones, además incluye el concepto primordial de la supervivencia económica y no necesita el reconocimiento de una certificación externa y sigue el aumento de la buena clase de productos y servicios con la ayuda de herramientas de autoevaluación.

2.12 Sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001: 2015

La Organización Internacional de Normalización (ISO) creó esta norma internacional, la cual se puede aplicar a cualquier organización tanto pública como privada independientemente de su tamaño o actividades comerciales. Este es uno de los métodos más eficaces para aumentar la satisfacción de los consumidores, la calidad de los productos y servicios, y ambas cosas. (ISO Tools , s.f.).

Las organizaciones tienen muy claro la obtención de la certificación ISO 9001 porque les permite o les garantiza a los clientes la mejora de los productos o servicios por el contrario estos necesitan que las empresas estén comprometidas con la calidad, por ende, esta Norma es muy indispensable para las empresas y así mismo se transforma en una de las ventajas más competitivas para las organizaciones.

2.12.1 Documentación del SGC

Son los procedimientos que dejan en constancia de manera escrita de todo el sistema y en especial, de los registros operativos donde conste que se están llevando a cabo los procedimientos, instrucciones y normas establecidas para producir con la calidad especificada o establecida (González & Arciniegas, 2017, p. 30).

La lista maestra de papeles y registros, el manual de calidad, el manual de procedimientos, la política de calidad, los objetivos de calidad y los indicadores de calidad son algunos de los muchos documentos que componen el Sistema de Gestión de Calidad.

2.12.2 Requisitos

La norma ISO 9001:2015 está constituido por 10 clausulas, las 3 primeras trata de: objeto, campo de aplicación y referencias normativas, las 7 clausulas restantes enfoca a los requisitos con una organización de contar.

La norma ISO 9001:2015 tiene siete requisitos, que son los siguientes:

Tabla 1

Requisitos ISO 9001:2015

Requisitos	Descripción
Contexto de la organización	En esta parte la institución tiene que hacerse la pregunta ¿quién es?, ¿dónde está? y valore la importancia del su entorno.
Liderazgo	Los líderes de una organización deben crear y mantener un entorno de trabajo, especialmente cuando deben implementar, mantener y mejorar el SGC, solo así tendrán la motivación para lograr los objetivos de la empresa.
Planificación	La planificación se subdivide en: acciones para abordar riesgos y oportunidades, planes para lograr y lograr objetivos de calidad y planes de cambio.
Apoyo	Tiene una relación directa con los recursos y componentes de apoyo del SGC, que son: recursos, conocimientos, competencia, comunicación y datos registrados.

Operación	Tiene como meta mejorar la gestión operativa de los procesos internos y externos.
Evaluación del desempeño	Se refiere a la medición de un conjunto de variables que ayudará a la máxima autoridad de la organización para de esa manera tomar decisiones efectivas.
Mejora	Se identifican las no conformidades y también la manera de solucionar de esa manera evitar que no vuelva a suceder.

Fuente: (Norma Internacional, 2015)

Elaborado por: Jairo Picuasi

2.13 Procesos

Procesos son conjuntos de actividades de gran importancia en la que toda información referente al proceso se debe realizar un registro y ser guardada. Los procesos deben mantener una relación de tal modo que por la entrada de elementos se obtiene los resultados finales.

Según (Pardo, 2012) todas las organizaciones desarrollan procesos para generar los productos y servicios, para esto es necesario cumplir con algunas series de recursos: personas encargadas de las actividades a realizar, equipos de apoyo, infraestructura, etc. Esto debe ser revisado de manera periódica para su correcta realización de estos recursos.

2.13.1 Tipo de procesos

En todo tipo de organización existen diferentes procesos de los cuales se clasifican dependiendo de la función y se clasifica en 3.

2.13.1.1 Procesos estratégicos

Conocido también como procesos de dirección, esto tiene un papel fundamental, además, están vinculados con la estrategia y control de la organización.

2.13.1.2 Procesos operativos:

Este proceso está relacionado de manera directa con la realización de producto y la prestación del servicio.

2.13.1.3 Procesos auxiliares:

Son procesos de apoyo o que de una u otra manera ayuda en los procesos operativos. El objetivo principal de éste es que proporciona recursos como, por ejemplo: monetarios, humanos, etc.

2.13.2 Mapa de procesos

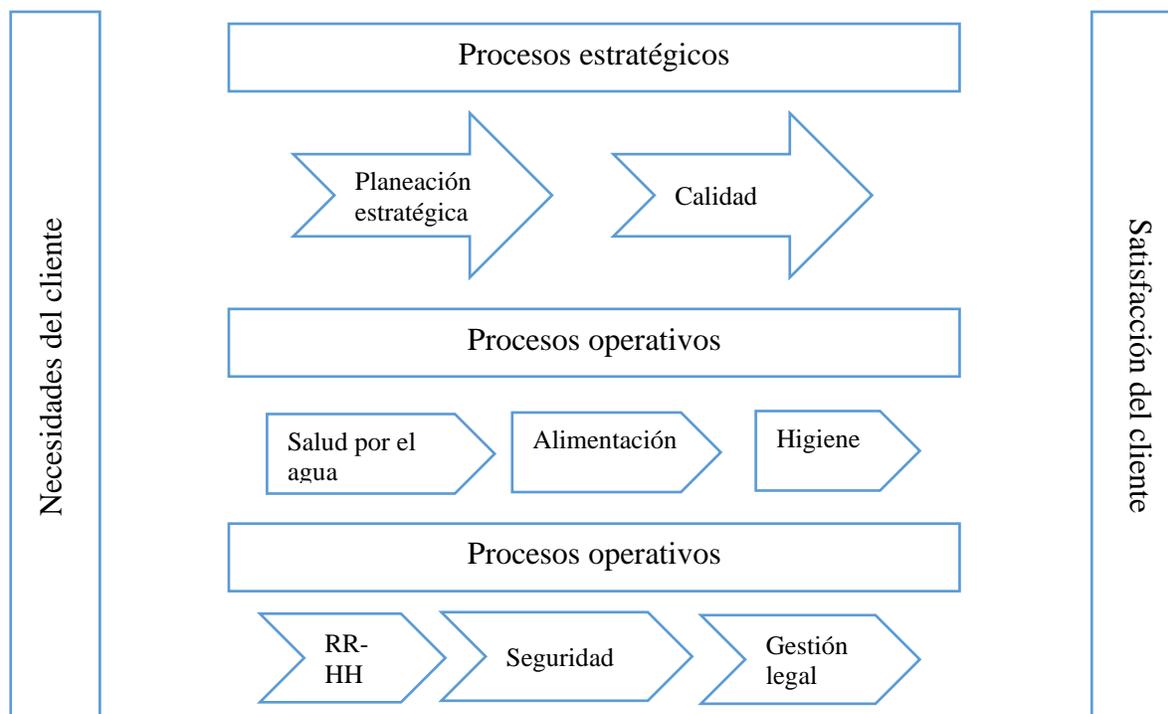
Es fácil de entender debido a que es una representación gráfica la cual se interrelacionan todos los procesos que existen dentro de la organización, es decir que se refleja todos los procesos de la organización. (Docunecta, s. f.).

Este mapa de proceso permite conocer de manera muy detallada y concisa el funcionamiento de los procesos y actividades en los que la institución está involucrada. La organización tiene que identificar todos los procesos que se abarcará en los tres grandes bloques que son: estratégicos, operativos y de soporte. Con esto se puede elaborar lo que es el mapa de procesos que permitirá interrelacionarse con cada uno de ellos.

Seguidamente, se presenta el mapa de procesos con todas las partes que lo posee.

Figura 4

Mapa de procesos



Elaborado por: Picuasi Jairo

2.13.3 Ficha de procesos

Es una de las formas de representar las características más relevantes de un proceso para de esa manera ayudar en la gestión y en la mejora continua. Es la propia organización la que debe decidir qué información debe incluir en la ficha de procesos, siempre y cuando permita la gestión de este.

2.14 Manual de calidad

Sirve de guía para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la organización. Describe todos los requisitos de la norma ISO 9001, incluidas las normas y los procedimientos que utiliza el SGC. El manual también ayuda y dirige la descripción del SGC de la organización. (Miranda).

Toda organización debe tener un manual de calidad que describa como van a ser o como son los procesos, esto es muy importante ya que esto es un apoyo cuando se quiere realizar la implementación, mantenimiento y mejora del SGC.

2.15 Marco legal

Según el artículo 27 de la Constitución de la República del Ecuador, la educación debe estar enfocada en la persona, garantizar su desarrollo integral dentro de los parámetros del respeto a los derechos humanos, el ambiente sustentable y la democracia; ser interactiva, exigente, intercultural, democrática, inclusiva, diversa, de calidad y amigable; promover la equidad de género, la integridad, la ayuda mutua y la armonía; y despertar los sentidos de análisis, creatividad y participación democrática. (*Ley Orgánica de Educación Intercultural*, s. f.-a).

Para obtener una educación de calidad, primero se debe decidir en qué clase de comunidad se quiere vivir. Teniendo en cuenta que la calidad de un sistema educativo vendrá determinada por el grado en que contribuya a alcanzar este objetivo, también se debe promover la equidad de oportunidades, la posibilidad de acceso a los servicios educativos debe ser verdadero, y estos servicios deben asegurar la formación necesaria y la finalización del proceso educativo.

2.15.1 Estándares de calidad en el Ecuador

Actúan como puntos de referencia para los resultados previstos que guían, apoyan e inspiran a la administración de las instituciones del Sistema Educativo Nacional hacia la mejora continua del liderazgo educativo.

En Art. 2.- Directrices. – en la realización de las actividades educativas se consideran los siguientes principios generales, que sirven de fundamento conceptual, filosófico y constitucional a las decisiones y acciones que se adoptan en el ámbito de la educación.

Habla de calidad y calidez en la sección W, donde asegura que todas las personas tienen derecho a recibir una educación de alta calidad que sea adecuada, actual, pertinente y cálida. Esto se comunica a lo largo del proceso educativo en todos los sistemas, niveles, subniveles o modalidades. Además, garantiza que el alumno sea el centro del proceso educativo al permitir la flexibilidad y la adaptación de los procesos, las técnicas y los contenidos a las necesidades de cada alumno. enfoques adecuados a las demandas y realidades subyacentes del alumno, fomentamos el tipo correcto de amor tolerancia y respeto que crea un entorno propio para el aprendizaje.

El Art.22. (*Ley Orgánica de Educación Intercultural*, s. f.-b), establece que la Autoridad Educativa Nacional, En su calidad de líder del Sistema Educativo Nacional, creará políticas nacionales en la materia, así como directrices para la calidad, la administración de la educación y un plan para desarrollar el capital humano dentro del sistema educativo. La Constitución de la República y las leyes estipulan que la Autoridad Nacional de Educación, junto con los distritos metropolitanos y los gobiernos autónomos descentralizados, es la única parte con derecho a impugnar la provisión de instalaciones educativas, así como con los gobiernos autónomos municipales y parroquiales.

El Art 22 de la (*Ley-Organica-Educacion-Intercultural-Codificado.pdf*, s. f.) en este apartado se establece: "La Autoridad Educativa Nacional establecerá los criterios e indicadores de calidad educativa que se aplicarán a las evaluaciones que realice el Instituto Nacional de Evaluación Educativa. Los requisitos deberán corresponder, como mínimo, a una de dos categorías: profesional, que se refiere al desempeño de los educadores y administradores escolares, y curricular, que se refiere a los logros académicos de los estudiantes y se ajusta al currículo nacional obligatorio."

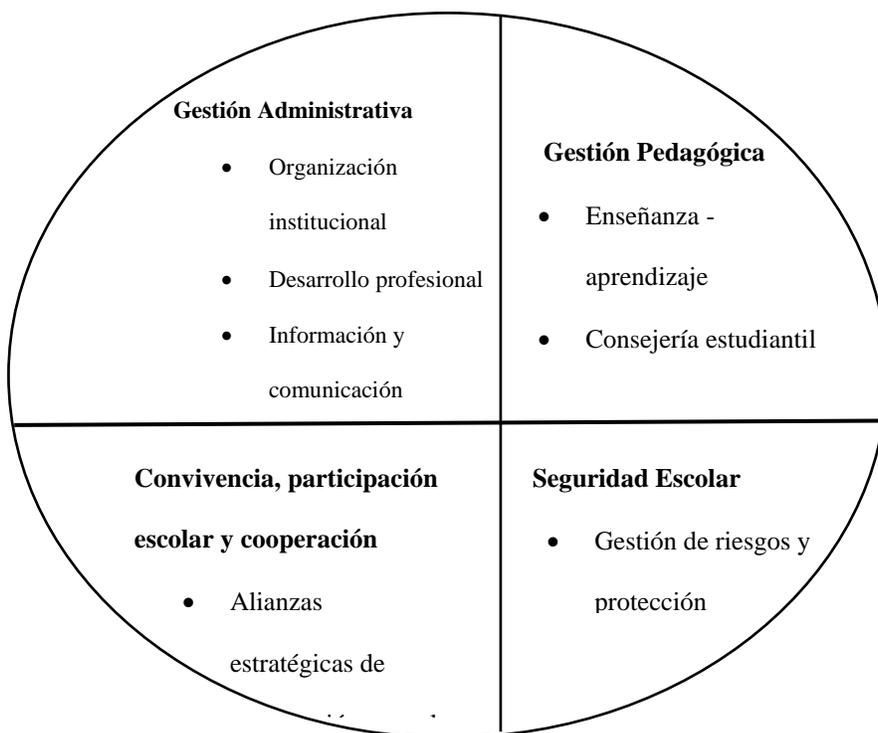
De acuerdo con el (*ACUERDO-482-12-1-3.pdf*, s. f.) los puntos de referencia para el rendimiento institucional en términos de calidad educativa son:

- a) Normas para la gestión de centros escolares
- b) Normas de rendimiento profesional
 - Norma de conducta profesional Directivo
- c) Adquisición de conocimientos
- d) Directrices sobre infraestructuras

Las normas se ordenan en cuatro dimensiones:

Figura 5

Organización de los estándares de educación



Fuente: (Generalidades-Ministerio de Educación. (s.f), 2023)

Elaborado por: Picuasi Jairo

CAPITULO III

3 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

3.1 Descripción de la institución

3.1.1 *Antecedentes*

Se fundó al CECIB “San Juan de Ilumán” el 11 de agosto de 1995 con acuerdo Ministerial N°104, con la ayuda del Lic. Pedro Maldonado y Rómulo Encalada como gestores: sus docentes laboraron a mérito durante dos años y a partir de enero de 1997, el estado asignó cuatro partidas para docentes y remuneraciones temporal para el personal administrativo y de servicio. Al colegio han asignado autoridades como el Dr. Edgar Rivadeneira, Ex ministro de Gobierno, autoridades nacionales. Provinciales y locales. Aquí también se realizó el primer curso de titulación artesanal de sombrerería; desde aquí se proyectó la creación de los LLAKTAKAMAYUKKUNA; a través del CECIB, se han realizado obras de desarrollo comunitario en diferentes ámbitos.

3.1.2 *Reseña histórica*

La Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán” es producto de la unificación de 4 instituciones educativas: la escuela Domingo Faustino Sarmiento de la cabecera parroquial, Escuela María Freile Larrea de la comunidad de Pinsaquí, el Jardín de infantes 12 de Noviembre que llevaba el nombre como un homenaje a la fecha de fundación de la parroquia, y el colegio Técnico Humanístico San Juan de Ilumán, la historia de cada una de estas instituciones dejan como legado lo que hoy es la UECIB “San Juan de Ilumán” en el año 2014 .

La Unidad educativa es parte innata de la parroquia de Iluman ya que nació con ella mirando a sus hijos crecer y formarse en letras y palabras del saber, Actualmente alberga a 900 estudiantes que caminan en los escalones de letras y estructuras que guían la formación

desde niños de inicial, Básica media, Basica superior y bachillerato , con especialidades de Bachillerato Técnico y Bachillerato en Ciencias, formación que las futuras generaciones requieren, la nueva sociedad de profesionales que luchan por conseguir que la parroquia sea fructifera y progrese.

Actualmente tenemos a cargo a la Lic. Cecilia Encalada Nicolalde como Rectora

Lic. Lauro Farinango – Vicerrector

Inspector General - Lic Alberto Maigua

3.1.3 Datos generales

La UECIB San Juan de Ilumán es una institución de Educación Regular que está ubicada en el cantón Otavalo parroquia San Juan de Ilumán.

Tabla 2*Información general de la UECIBSJI*

Institución:	UECIB “San Juan de Ilumán”
Código AMIE:	10B00105
Dirección:	Barrio Santo Domingo – Bolívar 7
Tipo de educación:	Educación regular
Provincia:	Imbabura
Cantón:	Otavalo
Parroquia:	San Juan de Ilumán
Nivel educativo que ofrece:	Educación Inicial, Básica y bachillerato
Tipo de unidad Educativa:	Fiscal
Zona:	Rural INEC
Educación:	Bilingüe
Modalidad:	Presencial
Jornada:	Matutina
Página web:	https://www.facebook.com/profile.php?id=100084948637614&mibextid=ZbWKwL

Fuente: (Escuelas Ecuador, 2023)

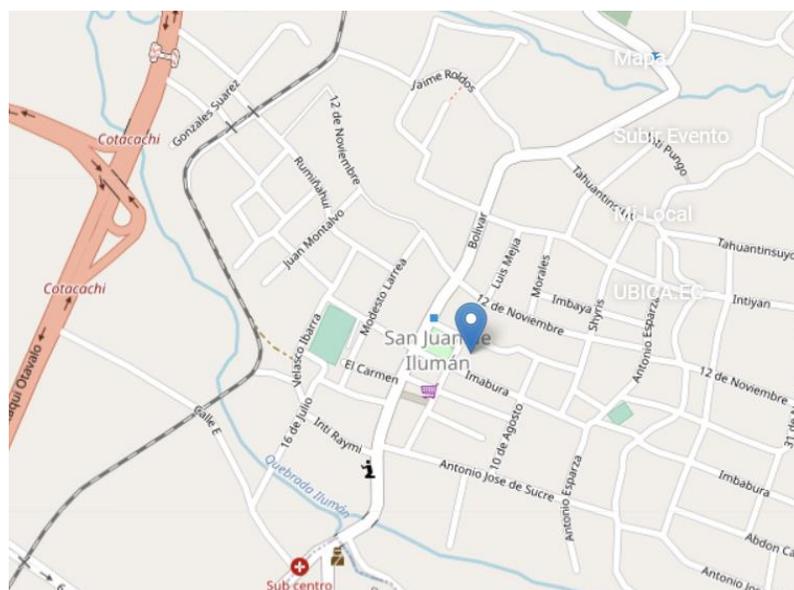
Elaborado por: Picuasi Jairo

3.1.4 Ubicación

En la parroquia San Juan de Ilumán, cantón Otavalo, y en la provincia de Imbabura funciona la Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe "San Juan de Ilumán".

Figura 6

Ubicación geográfica de la UECIB “San Juan de Ilumán”



Fuente: (Google Maps, s. f.)

Elaborado por: Picuasi Jairo

3.1.5 Elementos orientados

3.1.5.1 Misión

La Misión de la UECIB “San Juan de Ilumán” es formar estudiantes de alto nivel académico de Educación inicial a Bachillerato y ofrecer una educación agradable y estimulante que fomente la creatividad, solidaridad, juicio crítico, reflexivo y ético, en busca de mejorar la calidad educativa; respetando la diversidad, la pluriculturalidad, leyes y reglamentos.

3.1.5.2 Visión

La UECIB “San Juan de Ilumán” será un referente de prestigio en los campos de la ciencia, cultura, deporte, tecnología, práctica intercultural, excelencia académica, valores y respeto a la naturaleza, con la responsabilidad y calidad de cada uno de los individuos de la Comunidad Educativa. Además, demostrar una eficiente administración bajo condiciones democráticas adaptadas a las nuevas tendencias del mundo globalizado, a través de la capacitación permanente.

3.1.5.3 Valores

Dentro de la UECIB “San Juan de Ilumán” existen diversos valores que lo aplican con la finalidad de que los miembros de la institución tengan una convivencia armónica.

Los valores de la institución se presentan a continuación:

- **RESPECTO:** Principio ético que defiende el valor y la igualdad de cada uno de los individuos de la institución, ayudando a crear una comunidad más justa y pacífica.
- **RESPONSABILIDAD:** Implica el cumplimiento de tareas, compromisos y deberes que posee toda la comunidad educativa.
- **HONESTIDAD:** Implica que sean sinceros y precisos con la información que se maneja dentro de la institución.
- **EQUIDAD:** Implica el trato por igual entre las personas de la comunidad educativa.
- **PUNTUALIDAD:** Cumplir todas las actividades de la manera más responsable

3.2 Análisis ambiental interno

El análisis ambiental de la UECIB “San Juan de Ilumán” ayudará a conocer las interacciones que se produzcan entre sus involucrados, sus posibilidades de mejora con la finalidad de tomar acciones correctivas, que se hayan identificado los inconvenientes.

3.2.1 Factor organizacional

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UECIB “SAN JUAN DE ILUMAN”.

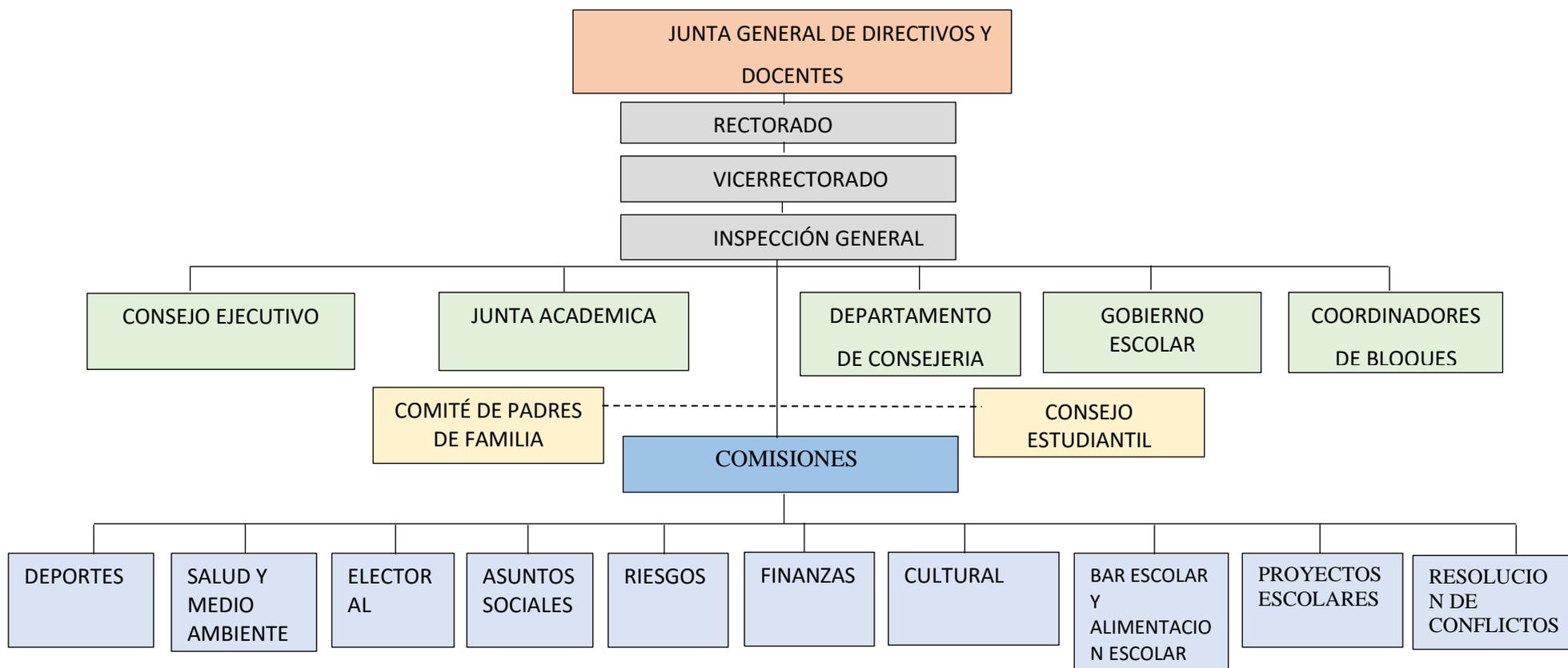


Figura: Organigrama Estructural
Fuente: UECIBSJI

3.2.2 Funciones y responsabilidades

La posición de una persona dentro de una organización se describe por sus funciones. Las funciones se delegan con el fin de tener claridad sobre las obligaciones que se alegan en función del cargo que ocupan.

3.2.2.1 Funciones y atribuciones de las autoridades y estudiantes

➤ RECTOR

Art. 44.- Atribuciones del director o rector. Respetar y poner en práctica los postulados, fines y políticas del sistema educativo nacional; así como los derechos y responsabilidades de los sujetos; vigilar y supervisar la eficiente ejecución de los programas académicos; y proteger el proceso educativo. Crear, implementar y contribuir a las evaluaciones periódicas de los diversos programas y proyectos institucionales, sugiriendo las revisiones que sean necesarias.

➤ VICERRECTOR

Art. 45.- Atribuciones del subdirector o vicerrector. Cuando por el número de estudiantes en una institución educativa exista el cargo directivo del subdirector o Vicerrectora, son sus deberes y atribuciones. Dirige el comité de educación técnica de la agencia y dirige el desarrollo y la ejecución de varias iniciativas o planes de la agencia, participa en revisiones periódicas y recomienda revisiones.

➤ INSPECTOR GENERAL

Art. 46: Responsabilidades del inspector general. El Inspector General de los centros de enseñanza se encarga de organizar el seguimiento de la clase o clases, llevar un control de la asistencia y puntualidad de profesores y alumnos, gestionar e influir en el ambiente dentro de la organización y asegurarse de que se cumplen las normas y reglamentos del centro.

➤ **JUNTA GENERAL DE DIRECTIVOS Y DOCENTES**

Art. 49.- Junta general de directivos y docentes. La junta general de directivos y docentes se integra con los siguientes miembros: Rector o director (quien la debe presidir), Vicerrector o subdirector, Inspector general, docentes e inspectores que se hallaren laborando en el plantel. La junta general de directivos y docentes debe conocer los planes, programas y proyectos institucionales, conocer el informe anual de labores presentado por el Rector o director y formular las recomendaciones que estimare convenientes, y proponer reformas al Código de Convivencia.

➤ **CONSEJO EJECUTIVO**

Art. 53.- Deberes y atribuciones. Son deberes y atribuciones del Consejo Ejecutivo elaborar el plan educativo institucional del establecimiento y darlo a conocer a la Junta general de directivos y docentes, también evaluar periódicamente el plan educativo institucional y realizar los reajustes que fueren necesarios.

➤ **JUNTA DE PROFESORES DE GRADO**

Art. 54.- Junta de profesores de grado. El departamento de la institución educativa encargado de evaluar el desarrollo académico de los alumnos durante las actividades extracurriculares, conforme a los criterios del plan de estudios nacional y los estándares de calidad educativa, así como las directrices de evaluación establecidas. Es el nivel central de autoridad a nivel nacional.

Art. 55.- Docente con funciones de inspector- Las instituciones educativas con más de setecientas cincuenta (750) estudiantes y que cuenten con la disponibilidad presupuestaria, pueden contar con docentes con funciones de Inspector.

El docente con funciones de Inspector es el cargado de asegurar un ambiente de disciplina y de orden que permita el normal desarrollo del proceso educativo en los grados o cursos

que le hubieren sido asignados. Deben tener un máximo de cuatro (4) paralelos a su cargo, y cumplir al menos seis (6) periodos de clases semanales.

Art. 56.- Docente tutor de grado o curso. El docente tutor de grado o curso es el docente designado, al inicio del año escolar, por el Rector o director del establecimiento para asumir las funciones para el grado o curso respectivo. Deben durar en sus funciones hasta el inicio del próximo año lectivo.

Art. 57.- Secretaría. Las responsabilidades de Secretaría las desempeña el docente asignado para el efecto o un profesional de ramo, debe llevar los libros, registros y formularios oficiales y responsabilizarse de su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva, también organizar, centralizar y mantener actualizada la estadística y el archivo del establecimiento.

➤ **CONSEJERIA ESTUDIANTIL**

Art. 74.- Atribuciones del Consejo Estudiantil. Es responsabilidad del consejo estudiantil incidir en la observación de los derechos y obligaciones de los estudiantes y realizar las solicitudes a las autoridades de la institución educativa a petición de las partes que considere necesarias para la defensa de sus derechos y contribuir a las tareas de los estudiantes.

Art. 75.- Deberes del Consejo Estudiantil. La tarea del consejo estudiantil es implementar el plan de trabajo presentado a la comunidad estudiantil durante la campaña electoral y presentar los procedimientos correspondientes a las autoridades competentes para asegurar el cumplimiento de los deberes y responsabilidades de los estudiantes. También protege el derecho a apoyar a las organizaciones estudiantiles.

➤ **GOBIERNO ESCOLAR**

Art. 79.- Integración. La junta escolar en las instituciones públicas está compuesta por:

1. Persona a cargo de la institución.
2. Delegado Estudiantil.
3. Representante designado por los responsables legales de los alumnos.
4. Representante de los maestros, seleccionado mediante votación por parte de la asamblea general de directivos y profesores.

➤ **JUNTA ACADEMICA**

Art. 87.- Junta académica. Es el organismo de la institución educativa responsable de velar por el cumplimiento del currículo nacional y de los estándares de calidad de la enseñanza en todas las disciplinas académicas y hacer recomendaciones respecto de los aspectos pedagógicos de cada disciplina de acuerdo con los proyectos educativos institucionales. La junta Académica se integrará de acuerdo con la normativa que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional y responderá a las exigencias de los establecimientos en la razón de número de estudiantes y docentes.

➤ **COMITÉ CENTRAL DE PADRES DE FAMILIA**

Art. 76.- Funciones. La función de los padres de familia, representantes legales de los estudiantes es representar a las respectivas instituciones estatales del sistema educativo nacional ante el gobierno escolar mediante elecciones de pares y velar por el cumplimiento de los derechos del niño. Supervisa el cumplimiento de la institución con las políticas educativas estatales y estudiantiles.

3.2.3 Factor de talento humano

Todos los profesores, administradores y estudiantes desempeñan una variedad de funciones y roles dependiendo del área en la que trabajan en la institución.

a. Autoridades.

Las entidades responsables de la Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán” están implantados de manera jerárquico, como se detalla a continuación:

Tabla 3

Autoridades de la UECIB “San Juan de Ilumán”

ÁREA	CARGO	NOMBRE	GÉNERO
Rectorado	Rectora	Lic. Cecilia Encalada	Femenino
Vicerrectorado	Vicerrector	Lic. Lauro Encalada	Masculino
Inspección General	Inspector General	Lic. Alberto Maigua	Masculino
Consejería Ejecutivo	Consejo Ejecutivo	Msc. Lucila Artos	Femenino
Junta Académica	Junta Académica	Lic. Lauro Farinango	Masculino
DECE	Departamento de Consejería Estudiantil	Psic. Santiago Andrade	Masculino
Gobierno Escolar	Gobierno Escolar	Lic. Vinicio Pupiales	Masculino
Coordinación de Bloque	Coordinadores de Bloque	Lic. Vinicio Pupiales	Masculino

Fuente: UECIBSI

Elaborado por: Jairo Picuasi

b. Personal académico

La estructura que conforma la institución es de manera jerárquico, que inicia en la alta jerarquía compuesta por el rector, el vicerrector, el inspector y los profesores. Individualmente ejercen funciones y realizan distintas actividades.

Tabla 4

Personal de la UECIB “San Juan de Ilumán”

ÁREA	CARGO	CANTIDAD
Rectorado	Rector	1
Vicerrectorado	Vicerrector	1
Inspección General	Inspector	1
Planta Docente	Docencia	44

Fuente: UECIBSI

Elaborado por: Jairo Picuasi

c. Estudiante

Los estudiantes tienen derechos y obligaciones establecidos según la (*Ley Organica de Educacion Intercultural LOEI codificado.pdf*, s. f.), que deben cumplir a cabalidad dentro de la institución:

Derechos

- Recibir una formación integral y científica, que contribuya al pleno desarrollo de su personalidad, capacidades y potencialidades, respetando sus derechos.
- Ser tratado con justicia, dignidad, sin discriminación, con respeto a su diversidad individual, cultural, sexual y lingüística.
- Recibir apoyo pedagógico y tutorías académicas de acuerdo con sus necesidades.

Obligaciones

- Asistir regularmente a clases y cumplir con las tareas y obligaciones derivadas del proceso pedagógico.
- Participar en la evaluación de manera permanente, a través de procesos internos y externos que validen la calidad de la educación y el interaprendizaje.
- Comprometerse con el cuidado y buen uso, mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones físicas, bienes y servicios de las instituciones educativas.

3.2.4 Oferta académica

La Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”, busca brindar una educación de calidad a la juventud, instruyendo estudiantes con especialidades de bachillerato Técnico y Bachillerato en ciencias, que desarrolle la creatividad, solidaridad, juicio crítico, reflexivo y ético con el fin de ajustarse a las nuevas tendencias del mundo globalizado. Además, brinda métodos de estudios presenciales con los distintos niveles de enseñanza que se detalla a continuación:

Tabla 5*Oferta académica UECIBSJI*

Nivel Institucional	Definición
Educación Inicial	-En el Art. 40 la LOEI menciona que el proceso del desarrollo integral que considera los aspectos cognitivos, afectivos, psicomotriz, social, de identidad, autonomía y pertenencia a la comunidad y región de los niños desde los tres años hasta los cinco años.
Educación General Básica	-En el Art. 42 la LOEI menciona que la educación general básica desarrolla las capacidades, aptitudes, habilidades artísticas y competencias de niños y adolescentes a partir de los 5 años, para participar de forma crítica, responsable y solidaria en la vida ciudadana y continuar los estudios de bachillerato.
Bachillerato General Unificado	-En el Art. 43 la LOEI menciona que el BGU comprende de tres años de educación obligatoria, la intención es aportar a los individuos la manera global y el aprendizaje interdisciplinario que sirve para los planes de vida e incorporarse a la sociedad.
Bachillerato Técnico	-Además de las materias básicas habituales, ofrecemos formación adicional en los campos de la tecnología, la artesanía, los deportes o las artes, para que los estudiantes tengan muchas oportunidades de incorporarse al mercado laboral e iniciar actividades empresariales sociales o económicas.

Fuente: LOEI – UECIBSI**Elaborado por:** Picuasi Jairo

3.2.5 Factor económico

La UECIB “San Juan de Ilumán”, pertenece a la Educación Fiscal, por tal razón el Estado es quien financia de manera oportuna, regular y suficiente. La distribución de los recursos destinados será para la infraestructura, equipamiento, servicios públicos y remuneración de docentes altamente capacitados, con la finalidad de brindar una buena educación.

3.2.6 Factor establecimiento físico

- **Infraestructura**

El colegio San Juan de Ilumán posee un área total del terreno (Área de construcción y área libre) de 2430 metros cuadrados, del cual el área total de construcción es de 1329 metros cuadrados y el área total de talleres y bodegas es de 872,72 metros cuadrados de infraestructura que es diseñado para una educación de calidad, en esta área ejercen las zonas: administrativa, servicios, recreación y educativa que corresponde a cada uno de los niveles educativos, dicha área se encuentra distribuido de la siguiente manera:

3.2.6.1 Zona de distribución de la UECIB “San Juan de Ilumán”



Fuente: UECIBSJL

Elaborado por: Picuasi Jairo

3.2.7 Factor político

La UECIB “San Juan de Ilumán”, acata con las políticas de la LOEI. Además de eso existen reguladores como el Ministerio de Educación que son fundamentales dentro de las instituciones educativas para hacer cumplir con los parámetros de calidad Educativa.

3.3 Fuerzas de Porter

Para entender como es el entorno de la Unidad Educativa y su posición frente a la competencia en la siguiente tabla se logra observar con detalle las 5 fuerzas de Porter en la institución con su respectivo análisis.

Tabla 6

Fuerzas de Porter de la UECIB “San Juan de Ilumán”

FUERZAS DE PORTER	CRITERIO
Rivalidad entre instituciones competidoras	
Debido a que hay tantas instituciones educativas públicas y privadas de la ciudad de Otavalo, la UECIB “San Juan de Ilumán” enfrenta muchas competencias. Aspectos que nos hace efectuar diferenciación como la educación Bilingüe para que nuestros clientes elijan la mejor Unidad Educativa de la localidad y barrio.	Oportunidad
Entrada potencial de nuevos competidores	
La UECIB “San Juan de Ilumán” viene adquiriendo conocimiento desde el año 1995, construyendo experiencia y competitividad desde hace más de 28 años, donde si capital ha ido evolucionando de manera adecuada y rentable, y lo que viene haciendo día a día por sus mejoras en sus instalaciones y en los servicios que ofrece.	Oportunidad

Desarrollo potencial de producto sustituto

No hay sustituto para el desarrollo educativo de un niño y adolescente porque la mejor manera de crecer está determinada por el nivel educativo que tiene o alcanza.

Oportunidad

Poder de negociación de los proveedores

Por el nivel de formación de docentes y los criterios de contratación, nuestros proveedores si tienen cierto poder de negociación. Por otro lado, se gestionan iniciativas educativas que apoyen a los estudiantes en el desarrollo de sus perspectivas sociales, económicas y culturales.

Oportunidad

Poder de negociación de los consumidores

Por su ubicación en una zona de bajos ingresos, los clientes tienen poder de negociación, la comunidad o padres de familia consienten que sus hijos asistan a las instituciones públicas o a las instituciones de menores recursos para su educación.

Amenaza

Fuente: UECIBSJL

Elaborado por: Picuasi Jairo

3.4 Matriz FODA

Tabla 7

Análisis FODA de la UECIB “San Juan de Ilumán”

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">• Se dispone de agua potable y alcantarillado en forma permanente• Control y seguimiento por parte del ministerio de salud para bares escolares• Se cuenta con baterías sanitarias• Se cuenta con tachos de basura permanentes	<ul style="list-style-type: none">• Los baños no disponen de útiles de aseo• No se cuenta con botiquines de primeros auxilios• No se cuenta con departamento médico, ni con personal especializado• No se cuenta con un jardín botánico
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Se cuenta con el desayuno escolar del ministerio de salud• Campañas de vacunación por parte del subcentro• Se cuenta con la presencia de un psicólogo• Programa de prevención de embarazos no planificados en adolescencia	<ul style="list-style-type: none">• Propagación y contagio de enfermedades• Suspensión temporal de la institución por cualquier tipo de virus• Descuido por parte de los padres de familia en el aseo de los estudiantes• Influencia de los medios de comunicación en consumo de comida chatarra

Fuente: UECIBSJL

Elaborado por: Picuasi Jairo

3.5 Análisis PESTEL

El análisis PESTEL ayuda a entender y a analizar el entorno externo de la Unidad Educativa. Cada letra de la palabra PESTEL representa un aspecto específico del entorno que influye en la formulación de decisiones estratégicas. Seguidamente, se muestra el significado de cada letra.

Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal.

Tabla 8

Análisis PESTEL de la UECIB “San Juan de Ilumán”

POLÍTICO	ECONÓMICO	SOCIAL
<ul style="list-style-type: none">Ministerio de educación (MINEDUC)	<ul style="list-style-type: none">Pago de salarios estipulados por la ley	<ul style="list-style-type: none">Establecimiento intercultural bilingüe
<ul style="list-style-type: none">Financiamiento e iniciativas	<ul style="list-style-type: none">Inflación	<ul style="list-style-type: none">Bulling
<ul style="list-style-type: none">Periodo y cambios gubernamentales	<ul style="list-style-type: none">La institución recibe gratuidad	<ul style="list-style-type: none">Enseñanza de tres idiomas (Castellano, kichwa e inglés)
<ul style="list-style-type: none">Procesos y entidades reguladoras	<ul style="list-style-type: none">Aporte de los padres de familia para el mantenimiento de los pupitres	<ul style="list-style-type: none">Existe una junta de padres de familia
	<ul style="list-style-type: none">Poca inversión del MINEDUC en infraestructura	

TECNOLÓGICO	ECOLÓGICO	LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de las TIC en el aula • Acceso a los laboratorios de computo • El servicio de internet es limitado en la institución 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes con la mentalidad positiva hacia el medio ambiente • Limpieza del aula al finalizar las horas educativas • Apoyo del conserje para el mantenimiento de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> • Código de la niñez y la juventud • Coordinación con entidades del MINEDUC • Jubilaciones

Fuente: UECIBSJL

Elaborado por: Picuasi Jairo

3.6 Análisis del resultado de verificación ISO 9001:2015

La evaluación inicial permite visualizar de manera precisa la situación de la institución. Para esto, se ha elaborado una lista de verificación que abarca cada aspecto de la Norma ISO 9001:2015. En colaboración con la rectora de la institución, se han obtenido los resultados que indican el nivel de cumplimiento. En la tabla 9 se presentan los criterios de evaluación que sirven para responder a la lista de verificación:

Tabla 9

Indicadores de cumplimiento

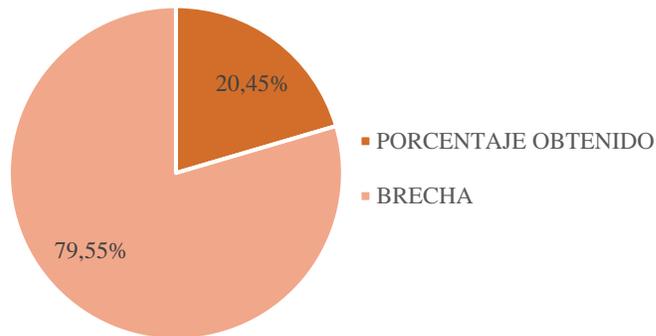
VALORES DE CUMPLIMIENTO	
% De cumplimiento	Detalle
0%	Sin registro / No existente
25%	Ejecutado / sin registro
50%	Registrado / No aplicado
75%	Aplicado y registrado
100%	Aplicado, registrado y supervisado
N/A	No aplica

Elaborado por: Picuasi Jairo

3.6.1 Contexto de la organización

Figura 7

Porcentajes de cumplimiento de la cláusula 4



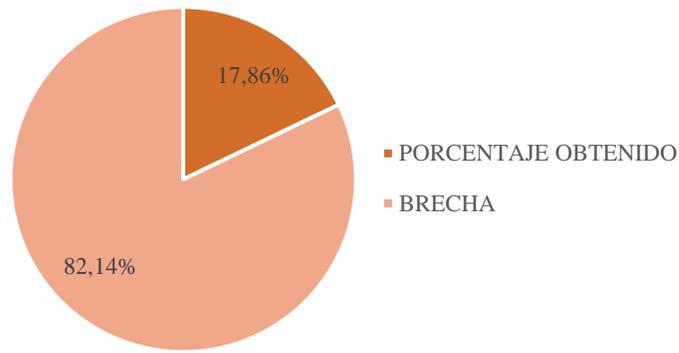
Elaborado por: Picuasi Jairo

Los datos del capítulo 4 que aborda el contexto de la organización muestra un cumplimiento de manera satisfactorio del 20,45%, esto sugiere que la unidad educativa carece de un análisis exhaustivo de los factores internos y externos, así como una definición precisa de las partes interesadas. Estos aspectos son fundamentales para comprender las necesidades y expectativas, en línea con los objetivos estratégicos.

3.6.2 Liderazgo

Figura 8

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 5



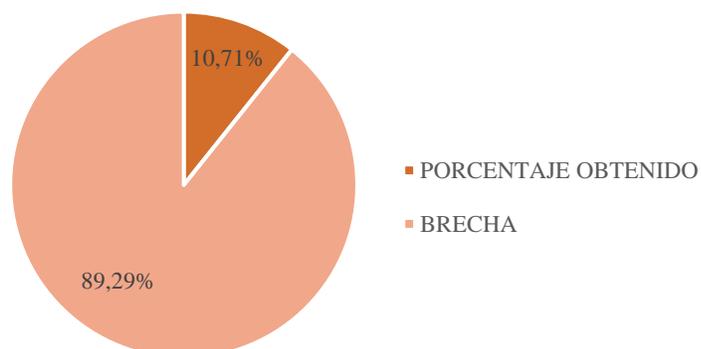
Elaborado por: Picuasi Jairo

La cláusula 5 que corresponde al liderazgo se logró un porcentaje de cumplimiento del 17,86%, ya que la institución no dispone de una política de calidad, esto significa que no existe suficiente claridad en el servicio, así mismo no cuenta con objetivos de calidad.

3.6.3 Planificación

Figura 9

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 6



Elaborado por: Picuasi Jairo

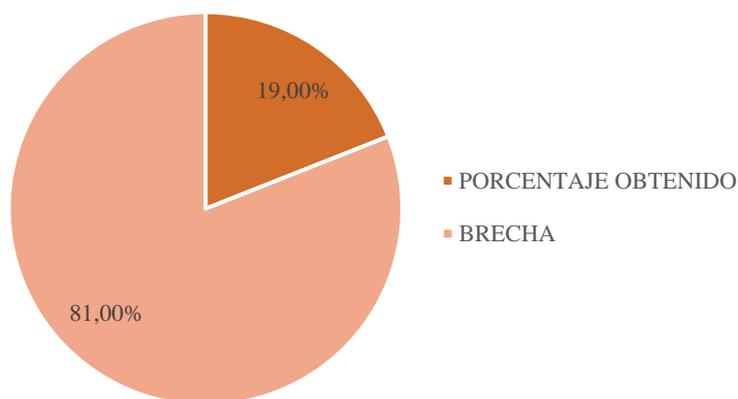
En la figura 10 que corresponde a la planificación de la cláusula 6, se alcanzó un porcentaje de cumplimiento satisfactorio de 10,71%, esto se debe a que la institución carece de un documento

que facilite el análisis de los factores internos y externos. Además, no cuenta con una matriz de riesgos que le permita abordar las posibles contingencias y oportunidades. Asimismo, la falta de objetivos alineados con la calidad resalta la necesidad de una matriz de riesgos para guiar las acciones dentro de la institución.

3.6.4 Apoyo

Figura 10

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 7



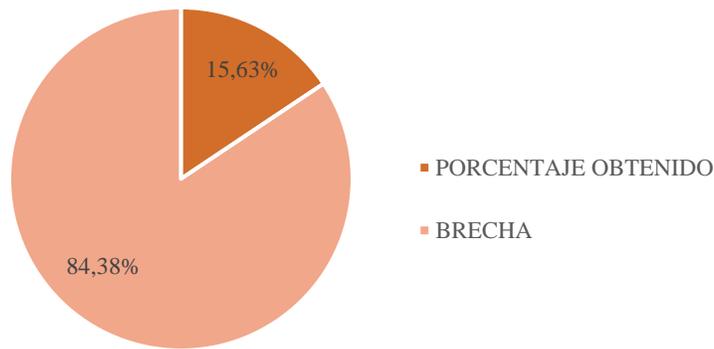
Elaborado por: Picuasi Jairo

En la figura 11 que corresponde al apoyo de la cláusula 7 se adquirió un porcentaje de cumplimiento del 19,00%, razón por la que la unidad educativa posee un nudo crítico ya que no cuenta con la información que corresponde al SGC, para abordar esta situación es necesario realizar la lista maestra de documentos que facilitará la información pertinente dentro de la institución.

3.6.5 Operación

Figura 11

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 8



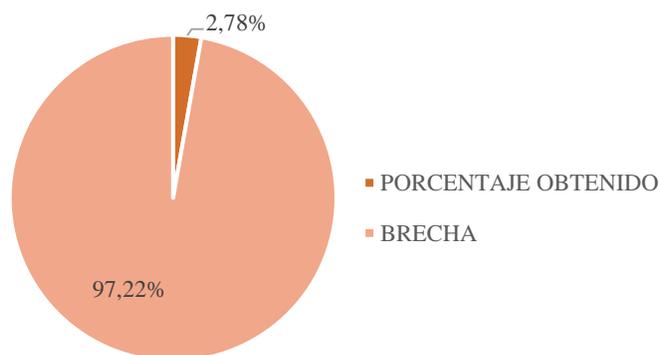
Elaborado por: Picuasi Jairo

En la figura 12 que corresponde a la operación de la cláusula 8 se puede observar un porcentaje de cumplimiento de 15,63%, la institución solo dispone de directrices y criterios específicos para actividades, no para procesos, lo que ocasiona una falta de estandarización. Para esto es necesario realizar un manual de procedimientos, registros de no conformidades y acciones correctivas.

3.6.6 Evaluación de desempeño

Figura 12

índice de ejecución de la cláusula 9



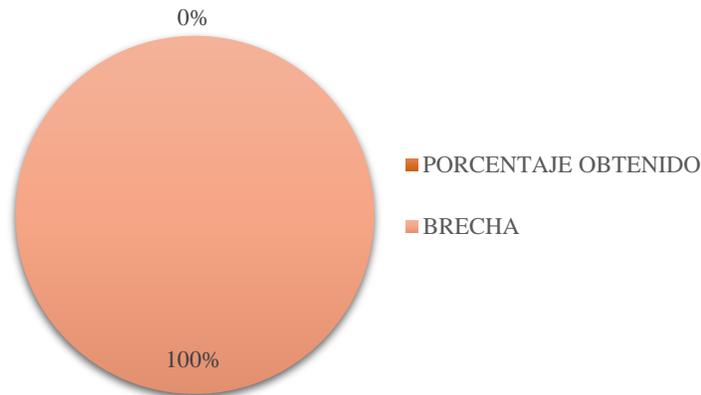
Elaborado por: Picuasi Jairo

En la figura 13 que corresponde a la evaluación de desempeño de la cláusula 9 se obtiene un porcentaje de cumplimiento de 2,78%, dado que la institución no cuenta con los métodos adecuados de seguimiento, análisis y evaluación y tampoco cuenta con planes de auditoría para evaluar un SGC, es crucial implementar un plan de auditoría y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo esta acción.

3.6.7 Mejora

Figura 13

Porcentaje de cumplimiento de la cláusula 10



Elaborado por: Picuasi Jairo

En la figura 14 que corresponde a la mejora de la cláusula 8, se puede observar un porcentaje de cumplimiento del 0%, esto se debe a que la institución no dispone de un sistema de gestión de calidad, lo que impide evidenciar mejoras en un sistema que aún no está implementado.

3.6.8 Análisis general

Luego de realizar el respectivo análisis de los resultados de la lista de verificación para cada una de las cláusulas, se procede a clasificar el grado de cumplimiento de la institución. La tabla 10 muestra el grado de cumplimiento en función del porcentaje alcanzado.

Tabla 10

Nivel de cumplimiento

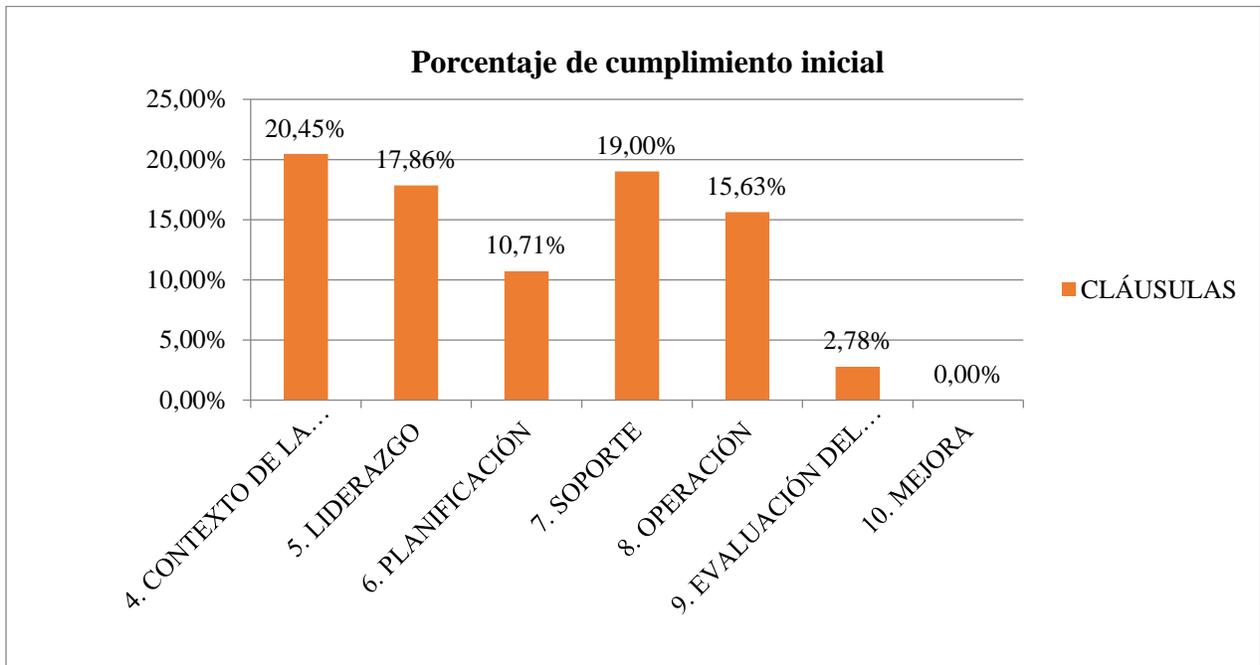
CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
ALTO	Rango de 80% a 100%
MEDIO	Rango de 50% a 79%
BAJO	Rango de 0% a 49%

Elaborado por: Picuasi Jairo

La tabla 10 muestra los tres grados de cumplimiento que son: Alto, medio y bajo, para lo cual se los clasificará según el porcentaje obtenido en cada una de las cláusulas.

Figura 14

Diagnostico general inicial de cumplimiento por cláusulas



Elaborado por: Picuasi Jairo

En la figura 15 se puede observar las cláusulas de la norma ISO 9001:2015 junto con los porcentajes de cumplimiento correspondiente, además se presenta el porcentaje total de cumplimiento de todas las cláusulas y la calificación resultante, que en este caso es “bajo”.

Tabla 11

Porcentaje de implementación de la UECIB “San Jua de Ilumán”

PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	
Porcentaje alcanzado	15,71%
Mínimo requerido por la Norma	100%
Brecha	84,29%

Elaborado por: Picuasi Jairo

Una vez obtenido los datos se puede mencionar que la institución, tiene un porcentaje de 15,71% lo que indica un nivel bajo de cumplimiento es bajo. Por lo tanto, es fundamental planificar las actividades que se llevarán a cabo en el plan de mejora con el fin de aumentar el nivel de cumplimiento en cada aspecto de la norma. De esta manera, se contribuirá a que la unidad educativa ofrezca una educación de calidad.

3.7 Plan de mejora

Posteriormente alcanzado y analizado los resultados de la lista de chequeo de cada una de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015 se pudo determinar el cumplimiento que posee la institución, para ello se plantea realizar las actividades por cada uno de los apartados de la norma, también el diseño de los distintos requisitos de la norma para de esa manera tener evidencias del cumplimiento. En la tabla 12 se procede a describir las actividades planificadas en función de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001 para la Unidad Educativa San Juan de Ilumán.

Tabla 12*Plan de mejora de la norma ISO 9001:2015*

Cláusulas Norma ISO 9001:2015	Requisitos por cumplir	Actividades
4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Actualización de la misión, visión y propuesta de la matriz FODA
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Elaboración de la matriz de partes interesadas
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	Elaboración del alcance del SGC
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Elaboración de la cadena de valor, mapeo de procesos, inventario de procesos y caracterización de procesos
5. Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso	Diseño del compromiso del SGC
	5.2 Política	Política de calidad
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Organigrama estructural

Cláusulas Norma ISO 9001:2015	Requisitos por cumplir	Actividades
6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Matriz de riesgos y oportunidades
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Objetivos de la calidad
	6.3 Planificación de los cambios	Matriz de planificación de cambio
7. Apoyo	7.2 Competencia	Perfil de puestos de trabajo
	7.3 Toma de conciencia	Registro de capacitación
	7.4 Comunicación	Matriz de comunicación interna y externa
	7.5 Información documentada	Lista maestra de documentos del SGC
	8.1 Planificación y control operacional	Manual de procedimiento
8. Operación	8.2 Requisitos para los productos y servicios	Formato de identificación de requisitos
	8.6 liberación de los productos y servicios	Formato de cumplimiento de los requisitos del servicio
9. Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Ficha de indicadores
	9.2 Auditoría interna	Formatos de auditoría interna

**Cláusulas Norma ISO
9001:2015**

Requisitos por cumplir

Actividades

	9.3 Revisión por la dirección	Formato de acta de revisión
	10.2 No conformidad y acción correctiva	Formato de las no conformidades
10. Mejora	10.3 Mejora continua	Procedimiento de mejora continua

Elaborado por: Picuasi Jairo

CAPITULO IV

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

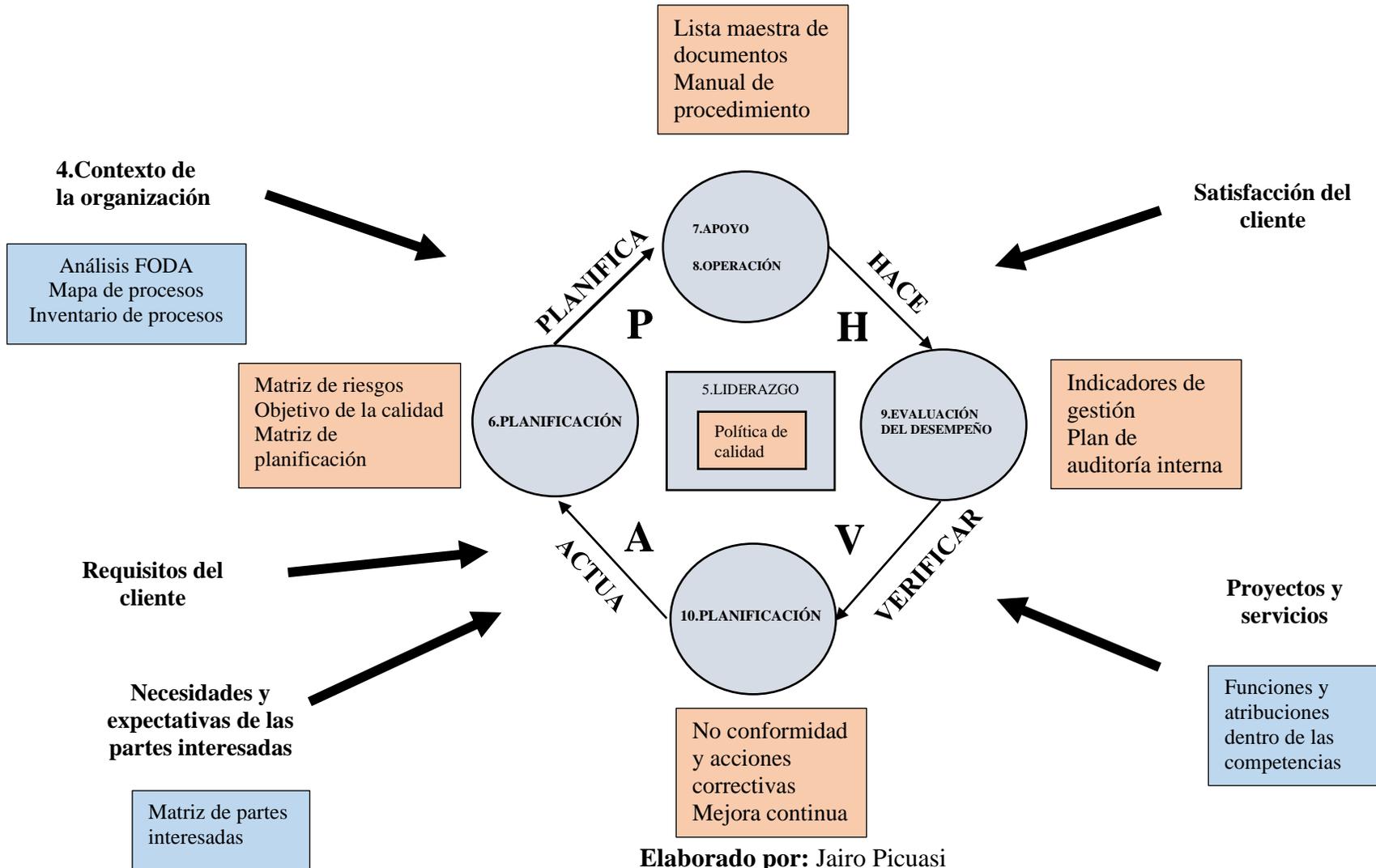
4 Diseño del SGC para la UECIB “San Juan de Ilumán”

En este capítulo se procederá a elaborar la propuesta de diseño de sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. El objetivo principal es fomentar una cultura organizacional dentro de la institución, dando un enfoque de los requisitos en cada una de las cláusulas, comenzando desde el punto 4 hasta el 10, mediante la elaboración de documentos correspondientes conforme a los procesos que se llevan a cabo en la unidad educativa. El propósito es lograr la estructura organizacional deseado y lograr los resultados deseados.

La estructura del SGC se basa en el ciclo de Deming (PHVA) acorde a la norma ISO 9001:2015 lo que permite la mejora continua del sistema.

Figura 15

Ciclo PVHA de la norma ISO 9001:2015



Elaborado por: Jairo Picuasi

4.1 Ciclo PHVA

El ciclo Deming, también llamado ciclo PHVA, es una herramienta de mejora continua. La versión 2015 de la norma ISO 9001 obliga a utilizar el ciclo PHVA en sus procesos, por lo que la UECIB “San Juan de Ilumán” lo implantará para mejorar las interrelaciones entre sus procesos. Este ciclo facilita el establecimiento de metas y objetivos, la organización de las tareas, su ejecución con éxito y eficiencia, la evaluación de los resultados y la realización de las correcciones y mejoras necesarias para alcanzar las metas previstas y lograr el éxito. De este modo, el gobierno de la parroquia puede adoptar medidas preventivas utilizando el ciclo PHVA para identificar a tiempo posibles vulnerabilidades o riesgos.

4.1.1 Planificar

Esta fase consiste en identificar a las partes interesadas y definir sus expectativas y necesidades, así como en seleccionar los procesos y actividades del sistema propuesto. La información sobre los procesos se recopila en forma de "fichas de proceso" y se elaboran indicadores. La sección política de la administración institucional definirá la política de calidad y fijará los objetivos de calidad, además de recopilar información sobre la matriz de riesgos y evaluar su probabilidad de ocurrencia y sus consecuencias teniendo en cuenta los objetivos del sistema propuesto. De este modo, la fase de planificación constará de las cláusulas contexto de la organización, liderazgo y planificación.

4.1.2 Hacer

El objetivo de esta fase del ciclo PHVA es caracterizar los procedimientos realizados por la unidad educativa, desarrollar los elementos necesarios para el procedimiento documental y definir los elementos que controlan los procesos. En este sentido, la fase de realización consistirá en las cláusulas de apoyo y operación.

4.1.3 Verificar

Esta fase del ciclo PHVA tiene como objetivo evaluar el rendimiento del sistema propuesto, proponiendo indicadores que permitan el seguimiento y la evaluación del rendimiento del sistema. Además, propone un plan de auditoría que determine el nivel de conformidad del GAD con los requisitos de la norma, para lo cual se elige un equipo auditor, y un plan y calendario de auditorías para finalmente analizar y presentar los resultados a la alta dirección; en este sentido, la cláusula de evaluación del desempeño comprenderá la fase de verificación.

4.1.4 Actuar

El objetivo de esta fase del ciclo PHVA es aplicar las mejoras del ciclo al sistema para el que se ha establecido un plan de mejora. A partir de las revisiones y conclusiones, se introducirán en el sistema los cambios necesarios para aumentar las expectativas de los usuarios y la eficacia del proceso; de este modo, la fase de acción consistirá en la cláusula de mejora.

4.2 Cláusula 4: Contexto de la organización

4.2.1 Comprensión de su organización y de su contexto

La organización debe considerar tanto factores externos como internos que sean coherentes con su propósito y dirección estratégica, y que impacten su capacidad para alcanzar los objetivos de su sistema de gestión de la calidad y obtener los resultados deseados. Es fundamental que la organización monitoree y evalúe la información relacionada con estos aspectos.

4.2.1.1 Misión

La Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán” tiene como misión brindar a la comunidad una propuesta educativa de calidad con calidez cuyas metas son el desarrollo integral de cada alumno (personal, social y trascendente) y una formación académica suficiente desde Infantil hasta Bachillerato, bajo la supervisión conjunta del Equipo Educativo y

con el apoyo de los padres. También les inculcamos los valores que los prepararán para enfrentar los desafíos de una sociedad que cambia rápidamente.

4.2.1.1.1 *Evaluación de la misión*

Una vez realizado la matriz para evaluar la misión de la UECIB “San Juan de Ilumán puedo decir que aplica con todos los criterios, lo que puedo concluir que está bien formulada y que aplica un total del 95.91% de la valoración. Véase en el [anexo 2](#)

4.2.1.2 Visión

La Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán” será una institución de aprendizaje de primer nivel que promueva la innovación pedagógica y la investigación para alcanzar la excelencia académica, impartiendo una educación acorde a las demandas científicas, tecnológicas, académicas, culturales, interculturales y ambientales, generando procesos de aprendizaje con metodologías centradas en lo cultural, académico y social, aspectos ecológicos, e involucrando a la comunidad en la constante mejora de la calidad educativa.

4.2.1.2.1 *Evaluación de la visión*

Una vez realizado la matriz para evaluar la visión de la UECIB “San Juan de Ilumán puedo decir que aplica con todos los criterios, lo que puedo concluir que está bien formulada y que aplica un total del 94.38% de la valoración. Véase en el [anexo 3](#)

4.2.1.3 Análisis FODA

Este permite identificar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que determinan la situación en la que se encuentra la UECIB “San Juan de Ilumán”. A continuación, se presenta la tabla 13 que contiene el análisis DAFO y las estrategias correspondientes.

Tabla 13*Análisis DAFO de la UECIB “San Juan de Ilumán”*

Análisis Interno		Análisis externo	
F	Fortalezas	O	Oportunidades
F1	Personal docente y administrativo con formación avanzada	O1	Convenio con diferentes entidades para la realización de pasantías
F2	Planificación del trabajo que se adapte a los requisitos institucionales	O2	Concursos fomentados por el MINEDUC para mejorar el aprendizaje
F3	Disponibilidad de material pedagógico para fomentar las labores educativas (Biblioteca escolar)	O3	Participación en proyectos Provinciales y nacionales para el beneficio de la institución
F4	Representantes estudiantiles que apoyan en actividades curriculares	O4	Colaboración de los padres de familia
F5	Compromiso en actividades culturales y deportivos	O5	Existe un centro de salud cerca de la institución
D	Debilidades	A	Amenazas
D1	Falta de comunicación entre el personal docente y administrativo	A1	Falta de atención y tiempo por parte de los padres de familia para involucrarse en la educación del estudiante
D2	Falta de mantenimiento en los equipos informáticos	A2	Problema familiar que perjudica en el aprendizaje del estudiante

D3	Falta de recursos tecnológicos para el aprendizaje y enseñanza	A3	Mal uso y abuso del internet
D4	Conocimiento escaso sobre las TIC por parte de los estudiantes	A4	Miembros de la comunidad que influyen en malos paso (pandillaje y drogadicción)
D5	Falta de la cultura de trabajo en equipo	A5	Detención de la institución por la aparición de enfermedades infecciosas

Elaborado por: Picuasi Jairo

4.2.1.4 Estrategias FODA

Las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán” son la base para la toma de decisiones, por lo que desarrollar estrategias es el siguiente paso luego de realizar el análisis FODA.

Tabla 14

Estrategias FODA de la UECIB “San Juan de Ilumán”

Factores	Oportunidades(O)	Amenazas(A)
	Estrategias (FO)	Estrategias (FA)
	F1.O1. Crear una planificación de capacitación y documentos de convenios	F4.A1. Firmar un compromiso con los padres de familia para de ese modo involucrarse de mejor manera en la educación de los estudiantes
	F2.O5. Reestructuración de la instalación para proyectar una mejor imagen hacia la comunidad	F3.A4. Crear un plan de seguimiento juntamente con los padres de familia

Fortalezas(F)

F3.04. Innovar las metodologías de investigación, para realizar proyectos que ayuden al desarrollo institucional.

F4.03. Implementar proyectos innovadores y participar en concursos provinciales y nacionales para que la institución sea más reconocida.

Estrategias (DO)

D5.04. Planificar y organizar reuniones por lo menos una vez a la semana para su mejor convivencia.

D3.03. Gestionar proyectos con el objetivo de incrementar presupuestos para adquirir equipos tecnológicos.

Debilidades(D)

F2.A5. Crear nuevos protocolos y normas de seguridad para que de ese modo no exista la detención de la institución.

F5.A4. Implementar seguridad dentro y fuera de la institución para que los estudiantes no caigan en malos pasos

Estrategias (DA)

D1.A3. Planificar y socializar de manera correcta el buen uso del internet

D4.A1. Realizar actividades que verdaderamente motiven seguir fortaleciendo el aprendizaje tanto académico, tecnológico y cultural.

Elaborado por: Picuasi Jairo

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

Se podrá identificar a cada interesado de la UECIB “San Juan de Ilumán”, permitiendo determinar las necesidades, productos o servicios de los integrantes de la institución. La tabla 16 muestra la matriz de interesados para la unidad educativa.

Tabla 15

Matriz de partes interesadas UECUB “San Juan de Ilumán”

Partes interesadas	Expectativa	Necesidades	Requisitos legales
Personal administrativo	-Lugar de trabajo adecuado	-Ambiente laboral apropiado	-Ministerio del trabajo -Regulaciones legales de salud y seguridad
	-Carga de horario flexible		
Personal docente	-Condiciones de empleo	-Condiciones seguras en el puesto de trabajo	-Ministerio del trabajo -Regulaciones legales de salud y seguridad
	-Salario digno		
Estudiantes	-Capacitaciones dentro del horario laboral	-Capacitaciones	
		-Ambiente seguro en la institución	-LOEI y sus disposiciones normativas
	-Ambiente limpio y aprendizaje de calidad		
	-Metodología para la educación y el aprendizaje	-Recursos tecnológicos	
	-Programas de fortalecimientos de destrezas		-Código de la infancia y adolescencia
	-Cultura y deporte		

Padres de familia/representante legal	-Acceso a la educación superior	-Apoyo moral y económico	-Código de convivencia
Comunidad	-Alimentación correcta -Bachilleres capaces, con trabajo y compromiso que brindan las demandas de la comunidad	-Estudiantes con visión hacia la comunidad	N/A
Estado	-Ley de la educación intercultural de la República de Ecuador	-Proceso de evaluación para su respectiva acreditación	-MINEDUC
Medio ambiente	-Ambiente 100% limpio	-Charlas con personas capacitados en el tema	-Plan de manejo ambiental

Elaborado por: Picuasi Jairo

4.2.3 Determinación del alcance del SGC

El modelo del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 se efectuará en la Unidad Educativa, el enfoque esta direccionado para los procesos de la gestión: administrativa, participación escolar, convivencia, pedagógica y seguridad escolar, la cláusula que no se toma en cuenta es de operación el cual es del apartado de diseño y desarrollo de productos y servicios, las mismas regulaciones no se aplican dentro de la institución; además, se definirá la caracterización y documentación de los procedimientos.

4.2.4 Cadena de valor

La cadena de valor es un documento que ofrece una explicación exhaustiva de cada acción emprendida por la organización con la intención de crear valor para sus clientes. En la figura 16 se puede observar que existen dos tipos de actividades, las actividades primarias son las que aportan valor de manera directa con relación a los procesos que realiza la institución y las actividades de apoyo son las que proporcionan el soporte necesario para que las actividades primarias puedan llevarse a cabo de manera efectiva.

Figura 16

Cadena de valor de la UECIB “San Juan de Ilumán”



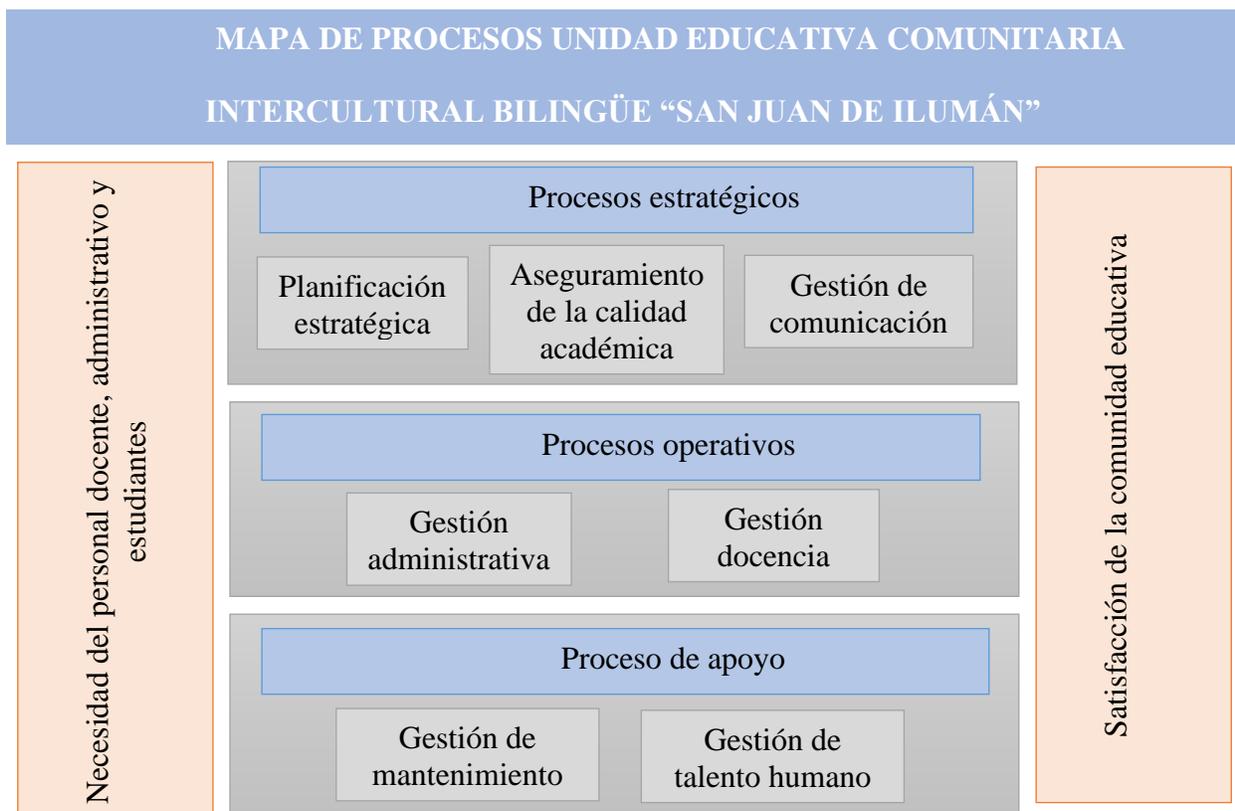
4.2.5 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.2.5.1 Mapa de procesos

El mapa de procesos de la UECIB “San Juan de Ilumán” identifica los diversos procesos que se utilizan dentro de la organización y las relaciones que existen entre ellos en función de su clasificación como operativos, estratégicos y de apoyo.

Figura 17

Mapa de procesos de la UECIB “San Juan de Ilumán”



Elaborado por: Picuasi Jairo

4.2.5.2 Inventario de procesos

Permite identificar los niveles de procesos existentes dentro de la organización, las cuales son: macroprocesos, procesos y subprocesos. Dentro de la UECIB “San Juan de Ilumán” posee tres macroprocesos que son: Gestión estratégica, Gestión operativa y Gestión de apoyo. De los macroprocesos aparecen los procesos, en el que cada proceso tiene o cuenta con diferentes subprocesos en los que transforman de una entrada en una salida. En la tabla 17 se encuentra una descripción más detallada de los macroprocesos, procesos y subprocesos que forman parte de la unidad educativa.

Tabla 16*Inventario de procesos*

COD	MACROPROCESO	COD	PROCESO	COD	SUBPROCESO
		GE.PE	Planificación estratégica	GE.PE.01	Planeación del periodo académico
				GE.ACA.01	Planificación del sistema de gestión
GE	Gestión estratégica	GE.ACA	Aseguramiento de la calidad académica	GE.ACA.02	Gestión documental
				GE.ACA.03	Auditoría interna
		GE.GC	Gestión de comunicación	GE.GC.01	Gestión de la comunicación organizacional
		GO.GA	Gestión administrativa	GO.GA.01	Admisión y matrícula de estudiantes
				GO.GD.01	Planificación de la clase
				GO.GD.02	Desarrollo del plan de clase
GO	Gestión operativa	GO.GD	Gestión docencia	GO.GD.03	Ejecución de prueba y/o exámenes para los estudiantes
				GO.GD.04	Proporcionar tutorías a los estudiantes con problemas de aprendizaje.
		GA.GM	Gestión de mantenimiento	GA.GM.01	Uso y prácticas en laboratorios y talleres
GA	Gestión de apoyo	GA.GT	Gestión de talento humano	GA.GT.01	Capacitaciones de personal para tener una gestión eficaz

Elaborado por: Picuasi Jairo

4.2.5.2.1 Codificación

La codificación de procesos implica asignar claves alfanuméricas que identifican un conjunto específico de datos dentro de un sistema. Al asignar un código a cada proceso, es posible estandarizar la clasificación a la que pertenece los distintos tipos de procesos, esto facilita el acceso a la información sobre los datos. En cuanto a los macroprocesos se optó por las siglas de cada uno, por ejemplo; Gestión estratégica, se utilizó la letra inicial de cada palabra GE.

Para los procesos, se sugiere utilizar un código que consiste en las iniciales del macroproceso, seguidas de un punto y luego las iniciales de cada palabra. Por ejemplo, para “Gestión de comunicación”, se asigna el código GE.GC.

Por último, en el caso de los procedimientos, se recomienda seguir la codificación propuesta seguida de un punto y una numeración de dos cifras. Es crucial que el primer valor sea el más bajo, pero nunca por debajo de cero. En este caso, la numeración comenzará desde el 01 y continuará hasta donde lo requiera, ejemplo; Gestión de la comunicación organizacional, se asigna el código GE.GC.01.

Tabla 17

Codificación de registros y documentos

GE.GC.01. D1	Macroproceso	Proceso	Subproceso	Numeración del documento del procedimiento
Gestión Estratégica	GE			
Gestión de comunicación		GC		
Gestión de la comunicación organizacional			01	
				D1

Elaborado por: Picuasi Jairo

4.2.5.3 Caracterización de procesos

Este enfoque facilitará la categorización de las metas, rendiciones de cuentas, requisitos legales y leyes que definen las entradas y salidas de cada proceso. Según la ficha de caracterización del proceso, dicha información se detallará dentro de esta. Véase en el [anexo 4](#).

4.3 Cláusula 5: Liderazgo

La alta dirección tiene la responsabilidad de definir los roles y las responsabilidades para la gestión de la calidad en la unidad educativa. En este sentido, deben establecer la política y los objetivos de calidad, los cuales deben estar en sintonía con la cultura organizacional. Esto permitirá fomentar el compromiso, adoptar tácticas centradas en el proceso, promover el desarrollo continuo y garantizar la gestión eficaz de los recursos necesarios para proporcionar una instrucción de alta calidad.

4.3.1 Política de calidad

Presenta el compromiso de la institución que debe alcanzar con todos los requisitos aplicables a la luz de su propósito y entorno que describe, Para que sirva como apoyo y guía en la mejora de los procesos en consonancia con el logro de las metas y objetivos organizacionales. Esto garantiza que todo el personal tenga acceso a ellos y pueda referirse a ellos en cualquier momento.

La Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe San Juan de Ilumán posee un ambiente multicultural que brinda una educación bilingüe en los niveles primario y secundario, donde promueve el desarrollo de los ciudadanos moralmente íntegros, exitosos y competentes, comprometidos con la sociedad, con capacidad de adaptación a la vida moderna, un alto nivel de rendimiento académico, habilidades de pensamiento crítico, habilidades tecnológicas y un estilo de vida saludable. Además, posee una infraestructura física y tecnológica, así como un excelente proyecto educativo que permita la mejora continua del desempeño de la institución.

4.4 Cláusula 6: Planificación

4.4.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

4.4.1.1 Matriz de riesgos y oportunidades

Esta matriz se empleará para el desarrollo de acciones destinadas a abordar tanto riesgos como oportunidades. Facilita el análisis y la evaluación de los datos en términos de probabilidad y consecuencia, asignando una calificación de riesgo que se clasifica como alta, media y/o baja según su evaluación. En el [anexo 5](#) se sugiere acciones de mejora que permitan buscar soluciones más efectivas ante estos posibles escenarios.

4.4.1.2 Criterios de evaluación

En la tabla 18 se muestran los criterios para validación y análisis de los riesgos para su pronta evaluación.

Tabla 18

Matriz de riesgos (probabilidad de que ocurra el riesgo)

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA					
		NIVEL		Mínima	Ocasional	Moderada	Frecuente
				1	2	3	4
4	Alta	Medio	Alto	Alto	Alto		
3	Media	Medio	Medio	Alto	Alto		
2	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto		
1	Muy bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio		

Elaborado por: Picuasi Jairo

4.4.2 *Objetivos de calidad y planificación para lograrlos*

Los objetivos de los productos y servicios, en este caso, la Unidad Educativa y otras partes interesadas, deben incluir el establecimiento de la política de calidad y los objetivos conforme a la norma ISO 9001:2015 para satisfacer sus necesidades y expectativas. Estos objetivos deben ser formulados considerando el contexto de la organización y deben comunicarse a todos los miembros de la organización, ya sea a través de notificaciones o reuniones. También deben ser alcanzables y medibles a través de indicadores, como se muestra a continuación.

Tabla 19

Objetivos de calidad UECIB “San Juan de Ilumán”

Objetivo 1				
Garantizar que los estudiantes reciban conocimientos e instrucción de alta calidad, con el buen desempeño de los profesores de la unidad educativa, a través de la formación y actualización, pedagógico, académico, profesional y tecnológico.				
Acción	Periodicidad	Responsable	Indicador	Recursos
Determinar el interés y la dedicación del profesorado de la institución a la formación continua de los estudiantes en las nuevas tendencias tecnológicas educativas, a través de las capacitaciones.	Trimestral	Rectora	<ul style="list-style-type: none">• Tasa de asistencia de los estudiantes en términos de porcentaje• Tasa de asistencia de docentes a las capacitaciones	Materiales de oficina, computador, proyector

Objetivo 2

Impulsar la mejora continua de la gestión administrativa implica emplear la planificación estratégica de la institución. Esta planificación debe estar alineada con los principios establecidos dentro de la política para el progreso de la unidad educativa.

Acción	Periodicidad	Responsable	Indicador	Recursos
Utilizar un registro o lista de verificación para evaluar el cumplimiento de las metas institucionales y poder llevar un control mediante un indicador que muestre el porcentaje de ejecución de las tareas delineadas en la planificación estratégica.	Mensual	Rectora	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de requisitos cumplidos, tanto profesores como alumnos del proceso de aprendizaje.	Materiales de oficina, computador

Elaborado por: Picuasi Jairo

4.5 Cláusula 7: Apoyo

4.5.1 Competencia

Para el puesto de trabajo se debe cumplir con los requisitos principales para llegar a formar parte de la Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe San Juan de Ilumán lo cual están descritas desde el cargo, área, unidad administrativa, Misión, Funciones, aptitudes y habilidades.

En el [anexo 6](#) se puede observar la ficha de puestos de trabajo.

4.5.2 Toma de conciencia

En el [Anexo 7](#) establece un sistema de registro de capacitación diseñado para la creación de programas educativos de diversas índoles, con el propósito fundamental de adquirir y poner en práctica conocimientos. Este registro permite identificar si la capacitación fue de tipo introductoria, de socialización o de formación.

4.5.3 Comunicación

Es de vital importancia que exista una buena comunicación dentro de las organizaciones. La matriz de comunicación permite determinar qué se comunicará, quién será el responsable, cuándo se hará y el medio por el cual se comunicará, con la finalidad de informar los posibles cambios y modificaciones que atraviesa el sistema de gestión, por lo que se procederá a enviar el mensaje. A continuación, se puede observar la matriz de comunicación.

Tabla 20

Matriz de comunicación interno y externo

¿Qué se comunica?	Tipo de comunicación		Responsable	¿A quién se comunica?	¿Cuándo se comunica?	Medios para la comunicación
	Interno	Externo				
Política de calidad	x		Rectora	A toda la comunidad educativa	Inducción del personal Cuando haya modificaciones	Reuniones, medios impresos, correo electrónico
Objetivos institucionales	x		Rectora	Personal de la unidad educativa	Cuando haya modificaciones	Reuniones, medios impresos, correo electrónico

Ajustes de reglamentos y requisitos	x	x	Rectora	Personal de la unidad educativa y partes interesadas	Modificaciones en los reglamentos y requisitos	Reuniones, actas
Cronograma de actividades	x		Rectora, docentes, estudiantes	Toda la comunidad educativa	Al comienzo del año lectivo	Reuniones, medios impresos
Ajuste de documentos	x		Rectora	Toda la comunidad educativa	Cuando exista cambio un documento	Reuniones, correo electrónico
Dar a conocer el servicio de la institución	x	x	Rectora, personal administrativo	Comunidad educativa y partes interesadas	Antes de empezar el año lectivo	Medios publicitarios, páginas web
Cambios en los requisitos de matriculas	x	x	Rectora	Comunidad educativa y partes interesadas	Cuando se realice cambios	Reuniones, actas, carteleras, página web
Rendimiento académico de estudiantes	x		Docente, vicerrector	Representante legal	Cuando se obtenga el primer registro de notas	Reuniones con los representantes legales
Necesidades de mantenimiento	x		Responsable de laboratorios	Rectora	Cuando exista fallas	Reuniones, informes
Capacitaciones al personal docente	x		Rectora	Personal docente	Cuando sea necesario	Reuniones, correo electrónico

Elaborado por: Picuasi Jairo

4.5.4 Información documentada

La gestión y supervisión de la información documentada dentro de los sistemas de información es fundamental, ya que permite comprobar el cumplimiento de las actividades planificadas e identifica los tipos de registros o documentos que se utilizan en los procesos a través de la lista maestra. Véase el [anexo 8](#).

4.6 Cláusula 8: Operación

4.6.1 Planificación y control operacional

4.6.1.1 Manual de procedimiento

Este manual facilita una descripción detallada de las actividades, responsables, diagramas de flujo y documentos de cada procedimiento, tiene la finalidad de ser sencillos lo cual facilita un mejor entendimiento del Sistema de Gestión, mediante los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y está enfocado a la estandarización de procesos. El documento mencionado está ubicado en el [anexo 9](#).

4.7 Cláusula 9: Evaluación de desempeño

A través de indicadores de evaluación encargados de asegurar la calidad en el SGC, es posible identificar y monitorear los procesos de la organización qué tan bien están funcionando los procesos.

4.7.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La viabilidad de analizar el funcionamiento de los procesos de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe "San Juan de Ilumán" y prever sus proyecciones se puede determinar a través de un conjunto de indicadores establecidos. En la siguiente tabla se puede ver el listado de indicadores.

Tabla 21*Lista de indicadores de evaluación*

COD	Subproceso	COD	Indicador de éxito
GE.PE	Planeación del periodo académico	GE.PE.11	Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos
GE.ACA	Planificación del sistema de gestión	GE.ACA.12	Cumplimiento de planes de mejora
GE.ACA	Gestión documental	GE.ACA.13	Porcentaje del conocimiento de la información expuesta
GE.ACA	Auditoría interna	GE.ACA.14	Cumplimiento de las capacitaciones y mejora dentro de la institución
GE.GC	Gestión de la comunicación organizacional	GE.GC.15	Porcentaje del conocimiento de la información expuesta
GO. GA	Admisión y matrícula de estudiantes	GO.GA.16	Porcentaje de estudiantes matriculados
GO.GD	Planificación de la clase	GO.GD.17	Cumplimiento del plan de clase
GO.GD	Desarrollo del plan de clase	GO.GD.18	Horarios de los docentes
GO.GD	Ejecución de prueba y/o exámenes para los estudiantes	GO.GD.19	Porcentaje de estudiantes aprobados y reprobados
GO.GD	Proporcionar tutorías a los estudiantes con problemas de aprendizaje	GO.GD.110	Mejoramiento en el rendimiento académico
GA.GM	Uso y práctica en laboratorio y talleres	GA.GM.111	Porcentaje de cumplimiento en las inspección y mantenimiento
GA.GT	Capacitaciones de personal para tener una gestión eficaz	GA.GT.112	Porcentaje de cumplimiento en programas de capacitación

Elaborado por: Picuasi Jairo

La ficha de indicadores para evaluar los procesos de la institución se encuentra situado y detallado dentro del [anexo 10](#).

4.7.2 Auditoría interna

Los formatos de auditoría se desarrollarán con la finalidad de evaluar y mejorar la eficiencia, efectividad adecuada de los controles internos, los procesos y las operaciones de la institución.

En la tabla 22 se puede observar los documentos y registros necesarios para poner en marcha una auditoría.

Tabla 22

Documentos y registros necesarios para auditar

Nombre	Tipo	Encargado	
Programa de auditoría	Documento	Director del SCG	Anexo 11
Plan de auditoría	Documento	Director del SCG	Anexo 12
Informe de auditoría	Documento	Director del SCG	Anexo 13
Revisión por la institución	Registro	Director del SCG	Anexo 14

Elaborado por: Picuasi Jairo

4.8 Cláusula 10: Mejora

4.8.1 No conformidades y acciones correctivas

Después de completar la auditoría interna e identificar las no conformidades, se toma decisiones cruciales con el propósito de abordar y resolver las inconvenientes encontrados. En el [anexo 15](#) se puede visualizar el formato para el registro y control de las no conformidades.

4.9 Análisis de resultados finales

En este punto se puede observar el grado de mejora del trabajo investigativo. En la tabla 23 se puede verificar la evaluación inicial y final posterior a la ejecución de la propuesta.

Tabla 23

Comparación del cumplimiento inicial y final

COMPARACIÓN DEL CUMPLIMIENTO INICIAL Y FINAL					
Cláusulas	Requisitos que no cumple	Evaluación inicial	Evidencia de conformidad	Responsable	Evaluación final
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	No cumple	Propuesta de matriz FODA	Jairo Picuasi	Cumple
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	No cumple	Elaboración de la matriz de partes interesadas	Jairo Picuasi	Cumple
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	No cumple	Elaboración del alcance del SGC	Jairo Picuasi	Cumple
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	No cumple	Desarrollo del mapa de procesos y caracterización de procesos	Jairo Picuasi	Cumple
5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y compromiso	No cumple	Diseño del compromiso del SGC	Jairo Picuasi	Cumple
	5.2 Política	No cumple	Política de calidad	Jairo Picuasi	Cumple
6. PLANIFICACIÓN	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	No cumple	Matriz de riesgos y oportunidades	Jairo Picuasi	Cumple
	6.2 Objetivos de la calidad y	No cumple	Objetivo de la calidad	Jairo Picuasi	Cumple

	planificación para lograrlos				
7. APOYO	7.2 Competencia	No cumple	Perfil de puestos de trabajo	Jairo Picuasi	Cumple
	7.3 Toma de conciencia	No cumple	Registro de capacitación	Jairo Picuasi	Cumple
	7.4 Comunicación	No cumple	Matriz de comunicación	Jairo Picuasi	Cumple
	7.5 Información documentada	No cumple	Lista maestra de documentos del SGC	Jairo Picuasi	Cumple
	8.1 Planificación y control operacional	No cumple	Manual de procedimiento	Jairo Picuasi	Cumple
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	No cumple	Ficha de indicadores	Jairo Picuasi	Cumple
	9.2 Auditoría interna	No cumple	Formatos de auditoría interna	Jairo Picuasi	Cumple
10. MEJORA	10.3 Mejora	No cumple	Procedimiento de mejora continua	Jairo Picuasi	Cumple

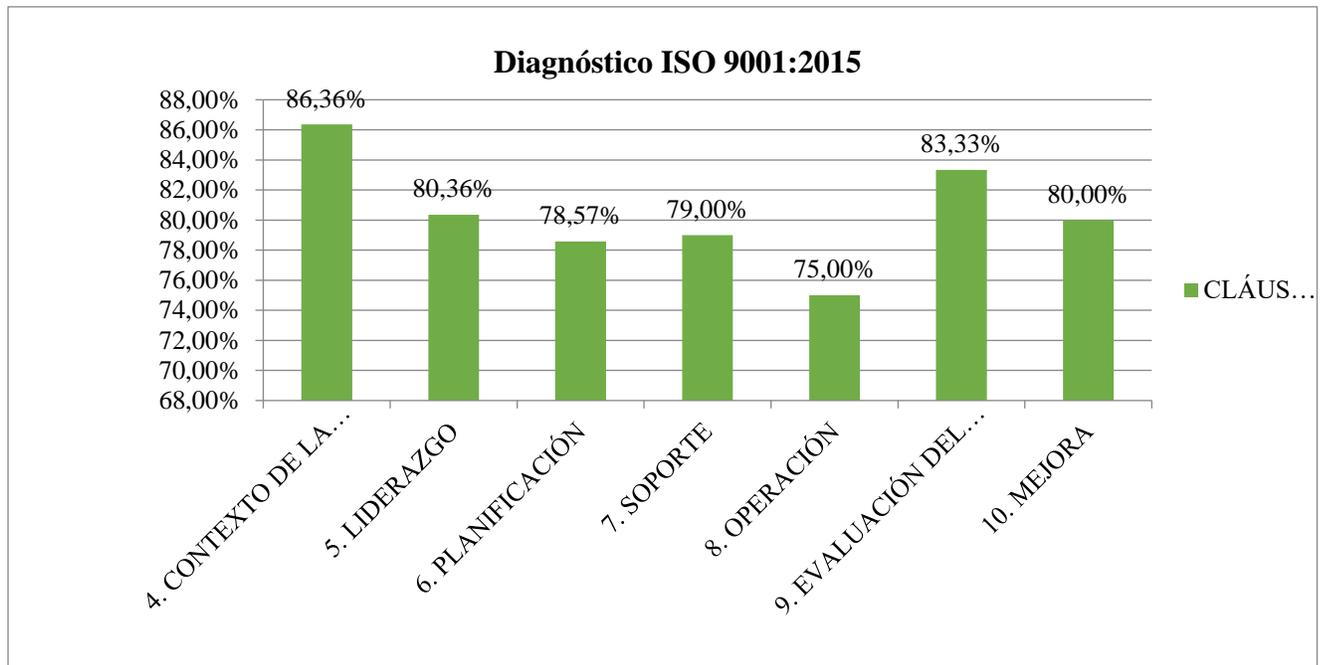
Elaborado por: Picuasi Jairo

Los hallazgos de la primera revisión muestran que solo se cumplía con un 15.71% de los requisitos, lo que indica un nivel de conformidad muy bajo con la norma ISO 9001:2015, ya que no se satisfacían muchos de sus criterios establecidos.

Después de completar la implementación de la propuesta descrita en el capítulo III y llevar a cabo una lista de verificación final, es evidente que se ha producido un cambio notable. Esto se debe a la implementación de las recomendaciones propuestas y al cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

Figura 18

Diagnostico general final de cumplimiento por cláusulas



Elaborado por: Picuasi Jairo

A continuación, se puede observar el cuadro comparativo de los porcentajes obtenidos inicialmente y final de la propuesta realizada.

Tabla 24*Análisis comparativo inicial y final*

% DE CUMPLIMIENTO	INICIAL	FINAL
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	20,45%	86,36%
5.LIDERAZGO	17,86%	80,36%
6.PLANIFICACIÓN	10,71%	78,57%
7.APOYO	19,00%	79,00%
8.OPERACIÓN	15,63%	75,00%
9.EVALUACIÓN DEL DESEPEÑO	2,78%	83,33%
10.MEJORA	0,00%	80,00%
PORCENTAJE OBTENIDO	15,71%	80,56%
CALIFICACIÓN	BAJO	ALTO

Elaborado por: Picuasi Jairo

Una vez realizado el análisis comparativo de cumplimiento inicial y final, se puede apreciar claramente el aumento de porcentaje en cumplimiento, en la evaluación inicial se obtuvo un 15,71% y en la evaluación final un 80,56%, este aumento es debido a la correcta realización de la propuesta, ya que se cumplió con todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

4.10 Plan de implementación del SGC

Es un complemento a la propuesta en el que se concreta todas las actividades mediante un proceso de cuatro etapas que hace referencia con el ciclo de Deming.

Tabla 25*Plan de implementación*

ETAPA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	Recursos
FASE: PLANIFICAR			
		Tener claro la situación de la institución tanto la parte interna como externa	Matriz DAFO
Planeación	Examinar la planificación estratégica de la institución	Confrontar si existe dificultades en la organización	Formato de acciones correctivas
	Realizar la planificación de acción de mejora de acuerdo con las inconformidades que se presenten	Tener acceso a la documentación para la ejecución del SGC	Lista maestra de documentos
FASE: HACER			
Documentación	Verificar la documentación existente	Desarrollar codificaciones con la finalidad de acceder de mejor manera	Lista maestra de documentos
Capacitación	Curso de familiarización con la norma ISO 9001:2015	Planificar capacitaciones para	Programa de capacitación

		adquirir conocimientos	
Desempeño	Verificar el desempeño de los procesos de la institución	Tener claro la situación de los procesos	Indicadores de evaluación
Análisis	Identificar los riesgos que podrían afectar en un futuro	Sugerir acciones correctivas para dichos riesgos	Matriz de riesgos y oportunidades

FASE: VERIFICAR

Verificación	Planear y poner en marcha la auditoría interna	Controlar y evaluar el SGC	Documento de auditoría
--------------	--	----------------------------	------------------------

FASE: ACTUAR

Acción	Plantear estrategias que ayuden en el control de las no conformidades	Resolver las no conformidades que se encuentran dentro de la institución	Registro de no conformidades y plan de cambio
--------	---	--	---

Elaborado por: Picuasi Jairo

4.11 Presupuesto para la implementación del SGC

La tabla 26 que es de presupuesto proporciona un desglose detallado de los costos asociados con cada una de las propuestas. La suma total del costo de implementación asciende a 13.760,00 dólares. Estos fondos permitirían la capacitación tanto interna como externa del personal de la institución. Se contempla la formación de auditores internos, la realización de charlas para

todo el personal sobre la norma ISO 9001:2015, así como la adquisición de recursos materiales necesarios.

Tabla 26

Presupuesto de implementación

PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC			
N°	PROPUESTA	DESCRIPCIÓN	COSTO
1	Plan de capacitación interna	Capacitación en la unidad educativa sobre la ISO 9001:2015	1.500,00
2	Plan de capacitación externa	Capacitación a los líderes	560,00
3	Charla sobre el SGC	Charla que brinde conocimiento a todo el personal de la unidad educativa sobre la ISO 9001:2015	2.500,00
4	Consultores	Apoya y controla el plan de implementación	7.000,00
5	Formación de auditores internos	Capacitación y formación como auditores internos	700,00
6	Recursos materiales	Recursos como; computador, impresora, sellos, carpetas, etc. Para la implementación	1.500,00
TOTAL			13.760,00

Elaborado por: Picuasi Jairo

CONCLUSIONES

- A partir de la información recabada del estudio bibliográfico fueron esenciales para la correcta progresión del proyecto de investigación, ya que ofrecía un marco teórico con fundamentos conceptuales, normas y directrices que aclaraban la importancia y el impacto del diseño de la gestión de la calidad. También sirvió de hoja de ruta para la creación del capítulo siguiente.
- Al utilizar el Check list de la norma ISO 9001:2015 permitió la identificación del diagnóstico actual de la UECIB “San Juan de Ilumán”, una vez realizado la evaluación de cada una de las cláusulas se pudo obtener un porcentaje general de cumplimiento de un 15,71%, lo cual se tiene la certeza de que la unidad educativa no está alineada a la normativa, para esto se propuso el plan de mejora en el que se debe tomar en cuenta cada una de las cláusulas y requisitos de la norma con el fin de incrementar el porcentaje de cumplimiento.
- La propuesta de mejora desarrollada en el cuarto capítulo permitió a la unidad educativa elevar el porcentaje en relación a las cláusulas y requisitos de la norma, una vez finalizado con el desarrollo de la propuesta se procede a realizar una segunda lista de verificación en el que se logra ver una gran diferencia en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, dando un resultado del 80,56% de cumplimiento, lo que indica que la propuesta del capítulo anterior se había completado satisfactoriamente..

RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones de forma continua sobre la norma ISO 9001:2015 para que el personal académico de la unidad educativa conozca cómo producir información correctamente y pueda recopilar datos suficientes para la preparación precisa de documentos, formatos y registros. Esto se debe a que la información debe actualizarse periódicamente y ajustarse para satisfacer las necesidades cambiantes.
- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad basado con la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de demostrar que los procesos y procedimientos de la UECIB “San Juan de Ilumán” cumplen con estándares de calidad, especialmente en la prestación de servicios educativos.
- Poner en marcha seguimientos y controles de las actividades de cada proceso para evaluar los resultados, esto permitirá identificar errores y puntos débiles que pueden minimizarse, por lo cual es necesario buscar medidas correctoras y sugerir ideas para la mejora continua de la unidad educativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, S. (28 de Julio de 2011). *LOS DIAGRAMAS DE FLUJO: SU DEFINICIÓN, OBJETIVO, VENTAJAS, ELABORACIÓN, FASES, REGLAS Y EJEMPLOS DE APLICACIONES*. Obtenido de LOS DIAGRAMAS DE FLUJO: SU DEFINICIÓN, OBJETIVO, VENTAJAS, ELABORACIÓN, FASES, REGLAS Y EJEMPLOS DE APLICACIONES:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60656037/Los_diagramas20190920-8696-u4r0qz-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1655484715&Signature=LJAlIE7R-lusMu~t-qZrbPBcDPJn4GLGTiIecrTmW9n0UEdc3ZvaI4xJQA0erV~y4wYxiWU7Ye5fGgi313WK1tDcBD3F84AU6TTCYxJByVhXthxqzNQtBiRZmB
- Anguita, J. C., Labrador, J. R., & Campos, J. D. (2002). La encuesta como técnica de investigación. *Investigación.*, 27-38.
- Araujo, A. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Iso 9001: 2015 para la Unidad Educativa Bilingue de la Inmaculada de la Ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingeniería Química. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/items/df4130fb-1468-4719-ae1f-1e8e19f90ec8>
- Barbosa, S. (11 de Noviembre de 2021). *Conceptos de calidad*. Obtenido de Conceptos de calidad: <https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>
- Bertoglio, O. J. (s.f.). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Limusa.
- Castán, Y. (s.f.). *INTRODUCCIÓN AL MÉTODO CIENTÍFICO Y SUS ETAPAS. Diplomado en Salud Pública*. Instituto Aragónes de Ciencias de la Salud, Zaragoza.
- Cortés, J. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Quito: QUITO/UIDE/2021.

Cruz, D. D. (28 de Febrero de 2012). *Planificación Estratégica*. Obtenido de Planificación Estratégica: <https://www.eoi.es/blogs/dianaesperanzadelacruz/2012/02/28/planificacion-estrategica/>

Domínguez, P. R. (2008). *Introducción a la gestión emprsarial*. B-EUMED. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55064463/Introduccion_a_la_Gestion_Emresarial-libre.pdf?1511229527=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIntroduccion_a_la_Gestion_Empresarial.pdf&Expires=1706633018&Signature=gEp3prqaC8Eerf48eJAsVCLNM4Kc

Escuelas Ecuador. (14 de Octubre de 2023). Obtenido de Escuelas Ecuador: <https://www.escuelasecuador.com/unidad-educativa-san-juan-de-iluman-imbabura-otavalo-10b00105>

Etecé. (2021). *Valores de una empresa*. Obtenido de Valores de una empresa: <https://concepto.de/valores-de-una-empresa/>

Folgueiras, P. (s.f.). *La entrevista. Técnica de recogida de información: La entrevista*. Universitat de Barcelona, Barcelona.

García, F. (2004). *El Cuestionario*. Limusa: Limusa,S.A. DE C.V.

Generalidades-Ministerio de Educación. (s.f). (8 de Enero de 2023). Obtenido de Generalidades-Ministerio de Educación. (s.f): <https://educacion.gob.ec/estandares-calidad-educativa/#>

Geo Innova. (01 de Octubre de 2019). *Norma ISO 9000:2015*. Obtenido de Norma ISO 9000:2015: <https://geoinnova.org/blog-territorio/iso-9000-2015/#:~:text=La%20ISO%209000%3A2015%20es,puedan%20cumplir%20con%20sus%20objetivos.>

GlobalSTD. (09 de Agosto de 2007). *HISTORIA DE LA FAMILIA ISO 9000*. Obtenido de HISTORIA DE LA FAMILIA ISO 9000: <https://www.globalstd.com/blog/historia-de-la-familia-de-normas-iso-9001/>

Goodstein, L., Nolan, T., & Pfeiffer, W. (1998). *Planeación estratégica aplicada*. McGraw-Hill. Obtenido de Planeación estratégica aplicada.

ISO Tools . (s.f.). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Obtenido de Sistemas de Gestión de Calidad: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>

ISO Tools. (2018 de Marzo de 2018). *¿Qué es un checklist y cómo se debe utilizar?* Obtenido de ¿Qué es un checklist y cómo se debe utilizar?: <https://www.isotools.org/2018/03/08/que-es-un-checklist-y-como-se-debe-utilizar/>

ISO Tools. (08 de Marzo de 2018). *Calidad y Excelencia*. Obtenido de Calidad y Excelencia: <https://www.isotools.org/2018/03/08/que-es-un-checklist-y-como-se-debe-utilizar/>

Jimenez, D. (23 de Mayo de 2019). *Los Documentos Básicos de un Sistema de Gestión*. Obtenido de Los Documentos Básicos de un Sistema de Gestión: <https://www.pymesycalidad20.com/los-documentos-basicos-de-un-sistema-de-gestion-pdf.html>

Juan, L. D. (s.f.). La Observación. *La Observación*. Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México.

Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Madrid: Díaz de Santos, S.A. 1996.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Jesús Mares Chacón.

Lemos, P. L. (1900). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid: FC EDITORIAL.

Martínez, A. (28 de Octubre de 2021). *Matriz FODA*. Obtenido de Matriz FODA: <https://conceptodefinicion.de/matriz-foda/>

- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *Introducción al Plan Estratégico*. Madrid: Díaz de santos Albasanz,2.
- Mateo, R. J. (03 de Marzo de 2010). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Sistemas de Gestión de la Calidad: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Miranda, B. (s.f.). ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA. 2015. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato.
- Monise, C. (05 de Junio de 2018). *¿Qué es la Política de la Calidad?* Obtenido de ¿Qué es la Política de la Calidad?: <https://blogdelacalidad.com/que-es-la-politica-de-calidad/>
- Norma Internacional. (15 de Septiembre de 2015). *Sistemas de gestión de la calidad* . Obtenido de Sistemas de gestión de la calidad : <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Pardo, J. (2012). Configuración y usos de un mapa de procesos. *Configuración y usos de un mapa de procesos*. AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), Madrid.
- Riquelme Leiva, M. (18 de Junio de 2015). *Las 5 Fuerzas de Porter*. Obtenido de Las 5 Fuerzas de Porter: <https://www.5fuerzasdeporter.com/>
- Sánchez, J. (30 de Junio de 2016). *Plan estratégico*. Obtenido de Plan estratégico: <https://economipedia.com/definiciones/plan-estrategico.html>
- Segura, F. O. (2005). *SISTEMA DE GESTIÓN Una guía práctica*. Francisco Ogalla Segura, 2005. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o56PsqNYIDAC&oi=fnd&pg=PA19&dq=definici%C3%B3n+sistemas+de+gesti%C3%B3n+&ots=_TTWPm4bGF&sig=HoOUuU

X9a_dWAZT6oIAQLGv0WH4#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20sistemas%20de%
20gesti%C3%B3n&f=false

Sirvent, S., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 10-18.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>

Thompson, I. (2016). *Misión y Visión*. Obtenido de Misión y Visión : <http://www.colegio-isma.com.ar/Secundaria/Apuntes/Mercantil/4%20Mer/Administracion/Mision%20y%20Vision.pdf>

Torres Arriaga, M. G. (2019). Análisis PESTEL. *Análisis PESTEL*. Universidad de Guadalajara, Guadalajara. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2973>

Vivas, J. J. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Universitat politècnica de calencia.
<https://doi.org/978-84-9048-928-4>

Zárate, J. J. (2014). *Gestión y estadística en control de calidad*. México, D.F., enero de 2014.
Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/130326?page=1>
ACUERDO-482-12-1-3.pdf. (s. f.). Recuperado 2 de febrero de 2023, de

<https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/02/ACUERDO-482-12-1-3.pdf>

Andrade Zamora, F., Alejo Machado, O. J., Armendariz Zambrano, C. R., Andrade Zamora, F., Alejo Machado, O. J., & Armendariz Zambrano, C. R. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Conrado*, 14(63), 117-122.

Aponte, A. (2021, abril 4). *Qué son las partes interesadas?* Grupo Elite Organizacional.
<https://gelite.org/que-son-las-partes-interesadas/>

Beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad. (s. f.). Recuperado 27 de enero de 2023, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>

Cabrera, C. A., & Espinosa (coord), B. (2008). *Desafíos para la educación en el Ecuador: Calidad y equidad.* Flacso-Sede Ecuador.

Docunecta, E. de. (s. f.). *Cómo hacer un mapa de procesos de una empresa: Ejemplos prácticos.* Recuperado 1 de febrero de 2023, de <https://www.docunecta.com/blog/como-hacer-un-mapa-de-procesos>

EEE. (2016, febrero 16). ISO 9001 2015 y la definición de partes interesadas. *Escuela Europea de Excelencia.* <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/02/iso-9001-partes-interesadas/>

Generalidades – Ministerio de Educación. (s. f.). Recuperado 8 de enero de 2024, de <https://educacion.gob.ec/estandares-calidad-educativa/>

Google Maps. (s. f.). Recuperado 7 de diciembre de 2022, de <https://www.google.com.ec/maps/@-0.1615789,-78.4845747,19z?hl=es>

Herramientas de gestión de calidad. (s. f.). SafetyCulture. Recuperado 2 de febrero de 2023, de <https://safetyculture.com/es/temas/herramientas-de-gestion-de-calidad/>

Importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad. (s. f.). *Colegio Mayor de Antioquia.* Recuperado 27 de enero de 2023, de <https://www.colmayor.edu.co/importancia-de-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>

ISO 9001:2015(es), Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos. (s. f.). Recuperado 17 de abril de 2023, de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Ley Organica de Educacion Intercultural. (s. f.-a).

Ley Organica de Educacion Intercultural. (s. f.-b).

Ley_Organica_de_Educacion_Intercultural_LOEI_codificado.pdf. (s. f.). Recuperado 8 de enero de 2023, de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/02/Ley_Organica_de_Educacion_Intercultural_LOEI_codificado.pdf

Ley-Organica-Educacion-Intercultural-Codificado.pdf. (s. f.). Recuperado 2 de febrero de 2023, de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Ley-Organica-Educacion-Intercultural-Codificado.pdf>

Manual_Planificacion_estrategica_CEPAL2011-libre.pdf. (s. f.). Recuperado 23 de enero de 2023, de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/42662700/Manual_Planificacion_estrategica_CEPAL2011-libre.pdf?1455429855=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DManual_Planificacion_estrategica_CEPAL20.pdf&Expires=1674487552&Signature=MNR~Y84Wz~DkSwI04NwBQCTdVjPkQZSReFg0oBgqJH8OdiciPKSALPdoE8naEneFc07HSKiL-1wAvxbD4eKIxn4cA6Es4Cm1U3gCNkqv5kq1bGIjaDXMjrb3i9n8DWYvoUJ2NMAzwiiHayPkIVzQWJQ6CtRJGlsyhwH~9uVNz8myn~Q~TmG6Mhfrs5NRQi6rsDZIutwQ1LUfqKyxV8uTV~XDvZsMn0fOhVKJKNkboO-zKrbz3MCxPKPEyE~L2MnqhMw5OLuk~oKUMijxSFfZDpnrOCHG0L81Tme1R8mr0q24U3IgLc10d-3004PR6wgIR0JMcK43nGLLohvWE0dYZA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Ministerio de Educación | Ecuador—Guía Oficial de Trámites y Servicios. (s. f.). Recuperado 17 de abril de 2023, de <https://www.gob.ec/mineduc>

Ruiz, C. (2019, julio 15). *Aplicación del método de las 5 "W" y 1 "H" en los corrales de engorda de ganado*. Engormix. <https://www.engormix.com/ganaderia-carne/articulos/aplicacion-metodo-5w-h-t43894.htm>

UNIDAD EDUCATIVA SAN JUAN DE ILUMAN » Imbabura, Otavalo—Educación Ecuador. (2020, noviembre 21). Escuelas Ecuador. <https://www.escuelasecuador.com/unidad-educativa-san-juan-de-iluman-imbabura-otavalo-10b00105>

Yáñez, L. C. M. (s. f.). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 900*.

ANEXOS

Anexo 1: Lista de verificación inicial

4. Contexto de la organización								
4.1 Comprensión de la organización y su contexto								
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.				X			Misión, visión.	La institución necesita actualizar su información con respecto a la misión, visión.
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		x					FODA,	La institución no cuenta con un análisis FODA
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas								
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.	x						Matriz partes interesadas	No determina las partes interesadas
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	x							No están determinados sus requisitos
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	x							No se da un seguimiento a la información de las partes interesadas
4.3 Determinación del alcance del SGC								
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.	x						Alcance	No se determina el alcance
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.	x							No se considera las cuestiones externas e internas
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	x							Al no tener alcance no se consideran los requisitos
Considerar los productos y servicios de la organización	x							Al no tener alcance no se consideran los servicios

Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.	x								Al no tener alcance no se consideran los tipos de servicios
4.4 SGC y sus procesos									
4.4.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones	
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	x						Mapa de procesos	No se cuenta con los procesos necesarios según la norma	
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización		x						No se determinan los procesos necesarios	
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos		x						No hay documentación de las entradas y salidas	
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos		x						No hay documentación de la secuencia de los procesos	
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)	x						Fichas de indicadores	Dar un mejor seguimiento a fichas de indicadores	
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad		x					Caracterización de los procesos	No se determinan los recursos necesarios	
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos			x					Se asignan responsabilidades	
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1		x						No se abordan riesgos y oportunidades	

Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos		x							Se evalúan los procesos
Mejorar los procesos y el SGC.		x							No hay mejora de procesos ni del SGC
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones	
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos			x				Documentos y registros	Se mantiene la información documentada	
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				x				Se conserva la información documentada	
5. Liderazgo									
5.1 Liderazgo y compromiso									
5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones	
La alta dirección mantiene un control para el aseguramiento de los resultados previstos y comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz		x					Política de Calidad	No se ha establecido la política de calidad	
La alta dirección promueve la mejora y contribuye a la eficacia del SGC comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas.	x							No se encuentra disponible	
La alta dirección asegura que los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables se determinan, se comprenden y cumplen con el propósito de mantener el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente		x						No hay política que asegure los requisitos	
La alta dirección asegura que los riesgos y oportunidades se determinan y tratan	x							No se puede tratar los riesgos por falta de una política	
5.2 Política									

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad	x						Política de Calidad	No cuenta con una política de calidad
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica	x							No cuenta con una política de calidad
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad	x							No cuenta con una política de calidad
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables	x							No cuenta con una política de calidad
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.	x							No cuenta con una política de calidad
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Estar disponible y mantenerse como información documentada	x						Registro de difusión y evaluación del entendimiento de la Política de calidad.	No cuenta con una política de calidad
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización	x							No cuenta con una política de calidad
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	x							No cuenta con una política de calidad
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización								
La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Se cuenta con un organigrama actualizado					x		Organigrama	Cuenta con organigrama actualizado

Se tiene definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del producto o servicio						x	Perfil de cargo y responsabilidades	Cuenta con el perfil de los responsables
6. Planificación								
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades								
6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.		X					Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)	No cuenta con una planificación de calidad
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos		X						No cuenta con una planificación de calidad
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables		X						No cuenta con una planificación de calidad
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos								
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Los objetivos de calidad se establecen en las funciones, niveles y procesos pertinentes, son medibles y coherentes con la política de calidad; se comunican y actualizan según corresponda y se mantienen como información documentada.	X						Matriz de Objetivos y metas de Calidad	No cuentas con objetivos de calidad
Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad del producto y servicio y tienen en cuenta los requisitos aplicables	X							No cuentas con objetivos de calidad
La organización ha determinado los planes, recursos, responsables, plazos y métodos de evaluación de los objetivos.	X							No cuentas con objetivos de calidad

6.3 Planificación de los cambios								
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Considerar los cambios que puedan afectar la integridad del SGC	X						Registro de planificación de cambios	No hay un registro de planificación de cambios
7. Apoyo								
7.1 Recurso								
7.1.1 Generalidades. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.	X						Plan de SGC	No se determina los recursos para el SGC
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		X						No se consideran las capacidades y limitaciones de los recursos
Hay que considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.		X						Si se considera lo que se necesita de los proveedores externos
7.1.2 Personas. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.	X						Inventario del Personal, Cargo y funciones que desempeña, manual de funciones	No se cuenta con un manual de funciones
7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.				X			Edificios, Layout, Inventario de equipos	Se cuenta con un croquis del lugar
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones

Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x						Ambiente de Trabajo, oficinas	El ambiente es el adecuado
7.1.5 Recursos de Seguimiento y medición. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A		Evidencia	Observación
7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:									
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos		x						Recursos de seguimiento y medición	No se determinan los recursos para asegurar la validez y fiabilidad
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		x							Los recursos son los apropiados
Asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito		x							Los recursos se mantienen
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito						x			Se conserva la información documentada
7.1.5.2 Trazabilidad de la medición, el equipo de medición debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A		Evidencia	Observación

Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación						x	Registros de procesos	No se verifica a intervalos especificados
Identificar para determinar su estado						x		No se identifica su estado
Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición						x		
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.						x		
7.1.6 Conocimientos de la Organización	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observación
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x					Conocimientos de la organización	Se determina los conocimientos para la operación de los procesos
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario		x						Se mantiene a disposición
Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas	x							Se consideran los conocimientos actuales
7.2 Competencia								
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observación

Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC	x						Perfiles de cargo y responsabilidades	Se determina el nivel de competencia del personal
Se cumple con la inducción del personal nuevo.		x					Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento	Se realiza la capacitación al puesto de trabajo
Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.	x							Se verifica que se cumplan los requisitos establecidos por el perfil del cargo
Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	x							Se conserva la información documentada
7.3 Toma de Conciencia								
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observación
Existe un programa de concientización en todos los niveles de la organización, para tomar conciencia sobre la política de calidad, objetivos, contribución en la eficacia del SGC e implicancias de no cumplir los requisitos del SGC	x						Programa de capacitación y sensibilización	No existe un programa de concientización del SGC
7.4 Comunicación								
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observación
Se han establecido los procesos de comunicación interna y externa pertinentes al SGC.				x			Canales de comunicación	Se cuenta con los canales de comunicación como medio oficiales, redes sociales, etc.
7.5 Información Documentada								

7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observación
La información documentada requerida por esta Norma Internacional	x						Lista Maestra de Documentos del SGC - Información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015	No se cuenta con la información requerida por la ISO 9001
La organización ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del SGC	x						Lista Maestra de Documentos del SGC	No se cuenta con los documentos necesarios
La organización cuenta con una metodología para crear, identificar, revisar, aprobar y actualizar la información documentada.		x					Procedimiento de control de Información Documentada	No cuenta con este procedimiento
La organización cuenta con un procedimiento documentado para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible y adecuada para su uso, así como está protegida adecuadamente (uso inadecuado, pérdida de integridad, etc.)		x						No cuenta con este procedimiento
Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar la distribución, acceso, recuperación y uso de la información documentada		x						No cuenta con este procedimiento
Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar el almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición de la información documentada.			x					No cuenta con este procedimiento

Se cuenta con un procedimiento documentado para identificar y controlar la información documentada de origen externo que la organización considere como necesaria.	x								No cuenta con este procedimiento
8. Operación									
8.1 Planificación y control operacional									
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones	
Se han determinado los requisitos para los productos y/o servicios			x				Características del producto o servicio	Se han determinado los requisitos de los servicios	
Se han establecido criterios para los procesos y aceptación de los productos y servicios; y se han determinado los recursos necesarios para la conformidad de dichos productos y servicios		x						Se establecen procesos de aceptación del servicio	
Se documenta y almacena la información sobre los procesos que se llevan a cabo y así demostrar conformidad de los productos y servicios con sus requisitos			x					Se documenta la información	
Se controlan los cambios planificados en los procesos y requisitos de productos y servicios.	x							Se controlan los cambios	
8.2 Requisitos para los productos y servicios									
8.2.1 Comunicación con el cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones	
Se han establecido procesos de comunicación con el cliente relacionados con la información relativa a los productos y servicios	x						Documentos que contengan información específica del producto o servicio ofrecido	Se da a conocer los beneficios que brinda la UE en las inducciones del puesto de trabajo	
Se han establecido procesos de comunicación con el cliente para atención de consultas, contratos, cambios, etc.	x						Lineamientos de comunicación con el cliente.	Se establecen procesos de comunicación	

Se han establecido procesos de comunicación con el cliente en cuanto a la retroalimentación respecto a productos y servicios, incluyendo quejas.	x								No se establecen procesos de quejas	
Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos legales y otros reglamentarios aplicables.		x					Formato de identificación de requisitos legales y aplicables		Se toma en cuenta los requisitos legales	
Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos considerados necesarios por la organización		x							Se toman en cuenta los requisitos necesarios	
Se mantiene información documentada que evidencie los resultados de la revisión de requisitos y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.			x				Control operacional		Se mantiene la información documentada	
La información documentada pertinente es modificada cuando algún requisito del producto o servicio es modificado	x								Se mantiene la información documentada	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios							No aplicable			
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente										
8.4.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones		
La organización ha identificado cuáles son sus proveedores.	x						Listado de proveedores externos y productos que suministran	No aplica		
La organización cuenta con una metodología e información documentada para evaluar, seleccionar, registrar y calificar periódicamente a sus proveedores externos.	x						Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras	No aplica		

La organización mantiene un control a los procesos, productos o servicios suministrados externamente, para asegurar que se mantienen dentro del control del SGC y también define controles al proveedor y a las salidas resultantes	x								No aplica
La organización verifica que los procesos, productos o servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos	x								No aplica
Se cuenta con datos o información de la materia prima a comprar o servicios a prestarse externamente	x								No aplica
Se comunica al proveedor externo sobre los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos, equipos, competencia de las personas requeridas y los requisitos del SGC.	x								No aplica

8.5 producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación del servicio. (Características de producto o servicio, resultados a alcanzar, recursos, infraestructura, personal, liberación, entrega, etc.)		x					Cuadro de verificación de descripción de realización de producto y/o prestación de servicio.	Se tiene una descripción de los servicios

Se tienen establecidos e implementados controles durante la producción o prestación del servicio para asegurar que se cumplirán los requisitos del producto	x						Controles definidos y documentados en los documentos de los procesos.	Se establecen controles durante la prestación de servicios
Se ha implementado que las actividades de seguimiento y medición en las etapas sean apropiadas para verificar el cumplimiento de los criterios para su respectivo control		x					Seguimiento de la producción (trazabilidad)	Se da seguimiento a las actividades realizadas
Se ha identificado el alcance de las actividades posteriores a la entrega	x						Lineamientos de actividades posteriores a la entrega	No se identifica el alcance de los servicios entregados
La organización ha utilizado los medios apropiados para identificar y asegurar la conformidad de los productos y servicios		x					Registro el control de cambios en el proceso de producción	Se utilizan los medios apropiados para asegurar la conformidad
8.6 Liberación de los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
La organización cuenta con disposiciones planificadas para verificar que se cumplen con los requisitos del producto y servicio, antes de ser liberados.		x					Registro de liberación de productos y/o servicios	Se cuenta con un registro de liberación de servicios
Se ha conservado la información documentada donde se evidencia la conformidad y la trazabilidad sobre la liberación de los productos y servicios			x					Se conserva la información documentada
8.7 Control de las salidas no conformes								
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.						x	Procedimiento de Control de Salida no Conforme.	

9.3 Revisión por la dirección								
9.3.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Se ha realizado la revisión del SGC a intervalos planificados, considerando las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección. Y se mantiene información documentada de dicha revisión.	x						Revisión por la dirección	La UE realiza revisiones, pero no enfocadas hacia el SGC
10. Mejora								
10.1 Generalidades, la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.	x						Formato de Oportunidad de Mejora (Registro)	No se cuenta con este formato
10.2 No conformidad y acción correctiva								
10.2.1 Cuando ocurra la no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
La organización cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas	x						Registro de no conformidades y acciones correctivas	No cuenta con este procedimiento
Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como los resultados de las acciones correctivas.	x							Se mantiene la información documentada
10.3 Mejora continua	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia	Observaciones
Existe mejora demostrable a través de los resultados del análisis y evaluación, salidas de revisión por la dirección, etc.	x						Procedimiento de mejora continua	No es demostrable la mejora de un SGC que no está implementado

Anexo 2

Evaluación de la misión

Clasificación del grado de cumplimiento	
Descripción	Valoración
Si la misión cumple totalmente con los criterios de evaluación	100%
Si la misión cumple suficientemente con los criterios de evaluación	85%
Si la misión cumple moderadamente con los criterios de evaluación	65%
Si la misión cumple escasamente con los criterios de evaluación	45%
Si la misión cumple nulamente con los criterios de evaluación	0%

Criterios	Valoración
Identifica el tipo de organización	100%
¿Garantiza consistencia y claridad?	100%
¿Es realista y posible?	100%
¿Es consistente?	100%
¿Logra el compromiso de los miembros de la unidad estratégica?	85%
¿Compromete y logra lealtad de lo realizado?	85%
¿Ayuda a preservar la imagen institucional?	100%
¿Definen quiénes son los usuarios y beneficiarios?	100%
¿Están debidamente articulados los servicios, resultados y el impacto esperado?	85%
¿Pueden todos los involucrados ver la forma en que tiene que contribuir a la misión?	100%
¿La misión tiene sentido para el público en general?	100%
TOTAL	95.91%

Anexo 3

Evaluación de la visión

Clasificación del grado de cumplimiento	
Descripción	Valoración

Si la visión cumple totalmente con los criterios de evaluación	100%
Si la visión cumple suficientemente con los criterios de evaluación	85%
Si la visión cumple moderadamente con los criterios de evaluación	65%
Si la visión cumple escasamente con los criterios de evaluación	45%
Si la visión cumple nulamente con los criterios de evaluación	0%

Criterios	Valoración
¿Es suficientemente amplia y detallada?	100%
¿Es posible e inspiradora?	85%
¿Es realista y positiva?	100%
¿Proyecta sueños y esperanzas?	100%
¿Tiene en cuenta los intereses y valores compartidos?	100%
¿Utiliza un lenguaje ennoblecedor?	100%
¿Logra sinergismo?	85%
¿Ha sido difundido interna y externamente?	85%
TOTAL	94.38%

Anexo 4

Caracterización de los procesos UECIB “San Juan de Ilumán”

	Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”			Código:	GE.PE
				Versión	1
				Elaborado por:	Jairo Picuasi
				Revisado por:	
MACROPROCESO: Gestión estratégica PROCESO: Planificación estratégica		PARTICIPANTES:		Rectora, vicerrector, inspector, docentes y estudiantes	
Objetivo:	Organizar la planificación estratégica utilizando una metodología que permita la organización y ejecución de las actividades de manera que la unidad educativa quede en consonancia con su misión y visión.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”	Planificación de la institución actualizada para el año académico. Asignación de roles y responsabilidades. Revisión de cumplimiento del informe de actividades	Creación y revisión de la planificación académica Aprobación y asignación de responsabilidades para el plan estratégico. Revisión y llevar a cabo las actividades planificadas (Distribución de actividades a docentes y distribución de docentes a horarios de clases). Evaluación y revisión de cumplimiento.		Aprobación de la planificación, informes y evaluación del cumplimiento de las actividades. Distribución de docentes en horarios de clases y laboratorios.	Partes interesadas de la institución

RECURSOS			
EQUIPOS	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO/ECONÓMICO
Computador, Impresora, teléfono y escáner	Insumos de oficina	Instalaciones de la Unidad Educativa	Presupuesto de la institución para el año académico
NORMATIVA LEGAL		FORMATOS Y DOCUMENTOS APLICABLES	
INTERNA	EXTERNA	Norma ISO 9001:2015	Formato de plan estratégico Formato de informes de actividades para el año académico Formato de informe de actividades realizadas del año académico
Código de convivencia institucional	Reglamento LOEI, MOSEIB		
INDICADORES		RIESGOS	
Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico		Tiempo reducido para la realización de actividades Poca participación de las partes interesadas	

	Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”			Código:	GE.ACA
				Versión	1
				Elaborado por:	Jairo Picuasi
				Revisado por:	
MACROPROCESO: Gestión estratégica PROCESO: Aseguramiento de la calidad académica		PARTICIPANTES:		Rectora, vicerrector, inspector, docentes y estudiantes	
Objetivo:	Crear una metodología que permita la evaluación, el diagnóstico y el análisis de cómo se realizan las actividades donde se requiere que la unidad educativa satisfaga las demandas de las partes interesadas mientras experimenta una mejora continua.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Procedimiento para la; planificación del sistema de gestión, gestión documental, auditoría interna y evaluación de desempeño	Norma ISO 9001:2015, manual del sistema de gestión, plan de auditoría, programa de auditoría	Planificación de actividades y recopilación de información Realizar auditorías internas Realizar planes de acciones encaminadas a la mejora continua		Informe del plan de auditoría Informe del desempeño académico Informe de seguimiento	Partes interesadas de la institución
RECURSOS					
EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO/ECONÓMICO	
Computador, Impresora, teléfono y escáner		Insumos de oficina	Instalaciones de la Unidad Educativa	Presupuesto de la institución para el año académico	
NORMATIVA LEGAL			FORMATOS Y DOCUMENTOS APLICABLES		
INTERNA	EXTERNA		Formato del plan de auditoría interna		

Código de convivencia institucional	Reglamento LOEI, MOSEIB	Norma ISO 9001:2015	Formato de informe de evaluación de auditoria Formato de plan de mejora Formato de la lista maestra de documentos
INDICADORES		RIESGOS	
Porcentaje de cumplimiento del plan de mejora		Tiempo reducido para el cumplimiento de la evaluación de los planes de mejora	

	Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”			Código:	GE.GC
				Versión	1
				Elaborado por:	Jairo Picuasi
				Revisado por:	
MACROPROCESO: Gestión estratégica PROCESO: Gestión de comunicación		PARTICIPANTES:		Rectora, vicerrector, inspector, docentes y estudiantes	
Objetivo:	Establecer los estándares sobre la comunicación interna y externa de la política y reglamentos de calidad				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”	Documentación interna y externa	Planificar la manera de comunicar la información Recibir la información tanto de manera interna y externa Examinar la documentación Difundir la respuesta y mantener la documentación		Documento de respuesta ya sea positiva o negativa	Partes interesadas de la institución
RECURSOS					
EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO/ECONÓMICO	
Computador, Impresora, teléfono y escáner		Insumos de oficina	Instalaciones de la Unidad Educativa	Presupuesto de la institución para el año académico	
NORMATIVA LEGAL			FORMATOS Y DOCUMENTOS APLICABLES		
INTERNA		EXTERNA		Formato de documentación de la política y reglamentos de calidad Formato del documento de respuesta positiva o negativa	
Código de convivencia institucional		Reglamento LOEI, MOSEIB			
INDICADORES			RIESGOS		
Comprensión de la información revelada			Equivocación al recibir la información		

	Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”			Código:	GO.GA
				Versión	1
				Elaborado por:	Jairo Picuasi
				Revisado por:	
MACROPROCESO: Gestión operativa		PARTICIPANTES:		Rectora, vicerrector, inspector, docentes y estudiantes	
PROCESO: Gestión administrativa					
Objetivo:	Gestionar la administración por medio del direccionamiento estratégico y control operativo para el cumplimiento de objetivos estratégicos y metas de la institución				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Personal administrativo	Documentos en reglas	Administración de la institución Dar orden a todo el personal		Buena educación	Estudiantes
RECURSOS					
EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO/ECONÓMICO	
Computador, Impresora, teléfono y escáner		Insumos de oficina	Instalaciones de la Unidad Educativa	Presupuesto de la institución para el año académico	
NORMATIVA LEGAL				FORMATOS Y DOCUMENTOS APLICABLES	
INTERNA		EXTERNA		Formato de acta de haber aprobado el nivel	
Código de convivencia institucional		Reglamento LOEI, MOSEIB			
			Norma ISO 9001:2015		
INDICADORES			RIESGOS		
Porcentaje de matrícula con estudiantes nuevos			Escasa información Falta de documentación del estudiante		

	Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”			Código:	GO. GD
				Versión	1
				Elaborado por:	Jairo Picuasi
				Revisado por:	
MACROPROCESO: Gestión operativa PROCESO: Gestión docencia		PARTICIPANTES:	Rectora, vicerrector, inspector, docentes y estudiantes		
Objetivo:	Preparar, planear o diseñar un curso, ya que construye los objetivos de aprendizaje, investiga sobre los contenidos, los analiza, organiza, relaciona, prepara material de apoyo, expone y evalúa los resultados				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”	Planificación de clases para cada nivel y asignatura Planificación de clase aprobado Registro de asistencia	Planificar el contenido que se impartirá durante el año lectivo Verificar el contenido Aprobar la planificación	Plan de clase aceptado o aprobado para cada nivel Informe de realizar la planificación de clases	Estudiantes de la unidad educativa	
RECURSOS					
EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO/ECONÓMICO	
Computador, Impresora, teléfono y escáner		Insumos de oficina	Instalaciones de la Unidad Educativa	Presupuesto de la institución para el año académico	
NORMATIVA LEGAL			FORMATOS Y DOCUMENTOS APLICABLES		
INTERNA		EXTERNA		Plan de clase Objetivos de la clase	
Código de convivencia institucional		Reglamento LOEI, MOSEIB, MINEDUC			
INDICADORES			RIESGOS		
Porcentaje de cumplir el plan de clases			Incumplir los temas del plan de clases		

	Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”			Código:	GA.GM
				Versión	1
				Elaborado por:	Jairo Picuasi
				Revisado por:	
MACROPROCESO: Gestión de apoyo PROCESO: Gestión de mantenimiento		PARTICIPANTES:		Rectora, vicerrector, inspector, docentes y estudiantes	
Objetivo:	Realizar el plan de mantenimiento de todos los equipos que disponen dentro de la institución				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
La alta dirección	Personal con conocimientos Presupuesto	Personal capacitado para la correcta revisión o mantenimiento de los equipos		Equipos con buen rendimiento	Personal administrativo y estudiantes
RECURSOS					
EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO/ECONÓMICO	
Computador, Impresora, teléfono y escáner		Insumos de oficina	Instalaciones de la Unidad Educativa	Presupuesto de la institución para el año académico	
NORMATIVA LEGAL				FORMATOS Y DOCUMENTOS APLICABLES	
INTERNA		EXTERNA		Listado maestro de documentos	
Código de convivencia institucional	Reglamento LOEI, MOSEIB		Norma ISO 9001:2015		
INDICADORES			RIESGOS		
Porcentaje de cumplimiento en programas de capacitación			Reducido interés en las capacitaciones		

	Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”			Código:	GA.GTH
				Versión	1
				Elaborado por:	Jairo Picuasi
				Revisado por:	
MACROPROCESO: Gestión de apoyo		PARTICIPANTES:		Rectora, vicerrector, inspector, docentes y estudiantes	
PROCESO: Gestión de talento humano					
Objetivo:	Promover el crecimiento del talento humano tomando medidas que mejoren el clima laboral, aumentando la productividad y mejorando la calidad de vida.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Proceso gestión humana	Requisitos de demandas, vacantes y necesidades de oferta. Plan de acción Plan estratégico	Establecer las necesidades del personal Crear orientaciones y programas de capacitación para nuevos empleados. Gestionar Ingreso de Personal		Solicitudes de suministro personal académico	Personal administrativo de la unidad educativa
RECURSOS					
EQUIPOS		MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO/ECONÓMICO	
Computador, Impresora, teléfono y escáner		Insumos de oficina	Instalaciones de la Unidad Educativa	Presupuesto de la institución para el año académico	
NORMATIVA LEGAL			FORMATOS Y DOCUMENTOS APLICABLES		
INTERNA		EXTERNA		Listado maestro de documentos	
Código de convivencia institucional	Reglamento LOEI, MOSEIB		Norma ISO 9001:2015		
INDICADORES			RIESGOS		
Porcentaje de cumplimiento en programas de capacitación			Reducido interés en las capacitaciones		

Anexo 5

Matriz para abordar riesgos y oportunidades UECIB “San Juan de Ilumán”

Subproceso	Matriz de riesgo										Versión:	01
	Identificación de riesgo		Estudio del riesgo								Riesgo estimado	Acciones
			Probabilidad				Consecuencia					
	Riesgo	Tipo de riesgo	Muy Baja	Bajo	Media	Alta	Mínima	Ocasional	Moderada	Frecuente		
Planeación del periodo académico	Poca participación en la elaboración de la planificación	Estratégico		x					x		Media	Cronograma para desarrollar el plan estratégico, con solicitudes de participación de todas las partes involucradas
Planificación del sistema de gestión	Personales no capacitados en conocimientos del sistema de gestión de calidad	Estratégico				x		x			Alto	Planificar capacitaciones al personal de la institución sobre el tema del sistema de gestión de la calidad
Gestión documental	Ineficiencia en la parte administrativa	Operativo		x					x		Media	Nombrar una persona responsable sobre la manera adecuada de

	y organización de los documentos												manejar los documentos
Auditoría interna	No contar con la planificación de auditoria	Estratégico		x				x				Media	La persona responsable debe organizar y comunicar de manera adecuada la planificación para de ese modo no tener inconvenientes a la hora de efectuar la auditoria
Gestión de la comunicación organizacional	Correr información errónea o falsa sin prueba	Estratégico	x					x				Media	Comunicar adecuadamente la información con aquellas personas que reciben el mensaje
Admisión y matrícula de estudiantes	No cumplir con los requisitos establecidos	Estratégico, operativo			x				x			Alto	Cronograma académico que permita cumplir con las fechas establecidas y entrega de requisitos
Planificación de la clase	Incumplir con los temas establecidos en el plan de clase	Estratégico		x				x				Medio	Establecer un seguimiento y presentar un informe semanal de los avances
Desarrollo o revisión del diseño de la planificación	Incumplimiento de clases por actividades o	Operativo	x					x				Baja	Planificar horarios para la respectiva recuperación de clases

curricular comunitaria	programas extracurriculares											
Ejecución de prueba y/o exámenes para los estudiantes	Preguntas que no hayan visto en los temas de clases	Operativo			x				x		Medio	Pruebas y Exámenes deben ir acorde a los temas revisados en clases
Proporcionar tutorías a los estudiantes con problemas de aprendizaje	Incumplimiento con los horarios de las tutorías y la inasistencia de los estudiantes	Estratégico			x				x		Medio	Elaborar seguimiento a cada uno de los estudiantes que tienen problemas académicos
Uso y prácticas en laboratorios y talleres	Personal encargado del laboratorio o taller que no tenga experiencia	Estratégico			x		x				Medio	Capacitar a la persona encargada para que tenga conocimiento de cómo utilizar el laboratorio o taller
Capacitaciones del personal para tener gestión eficaz	No planificar bien el horario de capacitación	Estratégico	x					x			Bajo	Establecer un cronograma para la capacitación de manera que se pueda realizar una buena gestión

Anexo 6

Ficha de puesto de trabajo

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN
1. Datos de identificación del puesto	
Cargo:	Rectora
Nivel:	Administrativo
Unidad Administrativa:	Rectorado
2. Misión	
Analizar la planificación institucional y estratégica Trabajar en equipo con sus colegas para implementar políticas y crear mejoras	
3. Funciones y responsabilidades	
1. Cumplir y hacer cumplir los principios, fines y objetivos del Sistema Nacional de Educación, las normas y políticas educativas, y los derechos y obligaciones de sus actores 2. Dirigir y controlar la implementación eficiente de programas académicos, y el cumplimiento del proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes o proyectos institucionales, así como participar en su evaluación permanente y proponer ajustes 3. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del establecimiento 4. Administrar la institución educativa y responder por su funcionamiento 5. Autorizar las matrículas ordinarias y extraordinarias, y los pases de los estudiantes 6. Legalizar los documentos estudiantiles y responsabilizarse, junto con el secretario del plantel, de la custodia del expediente académico de los estudiantes	
4. Aptitudes y habilidades	
1. Liderazgo 2. Trabajo en equipo 3. Planificación 4. Comunicación 5. Resolver problemas	

5.Requisitos	Título
Instrucción: Tercer nivel	Licenciatura en Ciencias de la Educación
6.Requerimientos y conocimientos	
1.Reglamento general LOEI 2.Conocimiento de la Ley de Educación 3.Acuerdos Ministeriales 4.Técnicas de enseñanza 5.Programas y proyectos educativos	

	
UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
1.Datos de identificación del puesto	
Cargo:	Vicerrector
Nivel:	Administrativo
Unidad Administrativa:	Vicerrectorado
2.Misión	
Normar, regular, supervisar y evaluar las actividades académicas de la Unidad Educativa	
3.Funciones y responsabilidades	
1. Presidir la Comisión Técnico-Pedagógica de la Institución 2. Dirigir el proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes o proyectos institucionales, así como participar en su evaluación permanente y proponer ajustes 3. Dirigir los diferentes niveles, subniveles, departamentos, áreas y comisiones, y mantener contacto permanente con sus responsables 4. Asesorar y supervisar el trabajo docente 5. Revisar y aprobar los instrumentos de evaluación preparados por los docentes	

6. Elaborar y presentar periódicamente informes al rector o director del establecimiento y al Consejo Ejecutivo sobre el rendimiento académico por áreas de estudio y sobre la vida académica institucional	
7. Implementar el apoyo pedagógico y tutorías académicas para los estudiantes, de acuerdo con sus necesidades	
4. Aptitudes y habilidades	
1. Liderazgo	
2. Trabajo en equipo	
3. Empático	
4. Comunicación	
5. Requisitos	Título
Instrucción: Tercer nivel	Licenciatura en Ciencias de la Educación
6. Requerimientos y conocimientos	
1. Reglamento general LOEI	
2. Conocimiento de la Ley de Educación	
3. Acuerdos Ministeriales	
4. Técnicas de enseñanza	
5. Programas y proyectos educativos	

	
UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
1. Datos de identificación del puesto	
Cargo:	Inspector General
Nivel:	Administrativo
Unidad Administrativa:	Inspección
2. Misión	
Controlar, evaluar y vigilar el funcionamiento de la Unidad Educativa desde el punto de vista organizativo y educativo	

3.Funciones y responsabilidades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar la asistencia y puntualidad de docentes y estudiantes 2. Gestionar el clima organizacional, y promover y controlar el cumplimiento de las normas de convivencia y de la disciplina en el plantel 3. Publicar los horarios de clases y exámenes 4. Organizar la presentación del estudiantado en actos sociales, culturales, deportivos y de otra índole 5. Conceder el permiso de salida a los estudiantes para ausentarse del plantel durante la jornada educativa 6. Aprobar la justificación de la inasistencia de los estudiantes, cuando sea de dos (2) a siete (7) días consecutivos 	
4.Aptitudes y habilidades	
<ol style="list-style-type: none"> 1.Capacidad de liderazgo 2.Espiritu de observación 3.Disposición de diálogo 4.Ética profesional 	
5.Requisitos	Título
Instrucción: Tercer nivel	Licenciatura en Ciencias de la Educación
6.Requerimientos y conocimientos	
<ol style="list-style-type: none"> 1.Reglamento general LOEI 2.Conocimiento de la Ley de Educación 3.Manejo de sistemas informáticos 4.Técnicas de resolver conflictos 	



**UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN
DE ILUMÁN**

1. Datos de identificación del puesto

Cargo:	Secretaria
Nivel:	Administrativo
Unidad Administrativa:	Secretaría

2. Misión

Brindar apoyo administrativo al equipo directivo y a otros miembros del personal de la Unidad Educativa

3. Funciones y responsabilidades

1. Llevar los libros, registros y formularios oficiales y responsabilizarse de su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva
2. Organizar, centralizar y mantener actualizada la estadística y el archivo del establecimiento
3. Ingresar con exactitud los datos y registros académicos que requiera el sistema de información del Ministerio de Educación
4. Conferir, previa autorización del rector o director, copias y certificaciones
5. Suscribir, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, y junto con el rector o director, los documentos de matrícula y promoción, y los formularios o registros de datos requeridos por el Sistema de información del Ministerio de Educación

4. Aptitudes y habilidades

1. Liderazgo
2. Dirección de equipos
3. Comunicadora
4. Ética

5. Requisitos	Título
Instrucción: Tercer nivel	Licenciada en Secretariado Ejecutivo

6. Requerimientos y conocimientos

1. Manejo de equipos de oficina
2. Métodos de oficina

3. Técnicas para archivar



UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN

1. Datos de identificación del puesto

Cargo:	Docentes
Nivel:	Operativo
Unidad Administrativa:	Docencia

2. Misión

Fomentar el aprendizaje en clase que permita seleccionar, crear objetivos de aprendizaje, investigar sobre los contenidos, analizar, organizar, relacionar, prepara material de apoyo, presentar y evaluar los resultados

3. Funciones y responsabilidades

1. Llevar los libros, registros y formularios oficiales y responsabilizarse de su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva
2. Organizar, centralizar y mantener actualizada la estadística y el archivo del establecimiento
3. Ingresar con exactitud los datos y registros académicos que requiera el sistema de información del Ministerio de Educación
4. Conferir, previa autorización del rector o director, copias y certificaciones
5. Suscribir, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, y junto con el rector o director, los documentos de matrícula y promoción, y los formularios o registros de datos requeridos por el Sistema de información del Ministerio de Educación

4. Aptitudes y habilidades

1. Manejo equipos de oficina
2. Discreción
3. Comunicadora
4. Ética
5. Relaciones humanas

5.Requisitos	Título
Instrucción: Tercer nivel	Licenciatura en Ciencias de la Educación
6.Requerimientos y conocimientos	
1.Conocimiento de la Ley de Educación	
2.Métodos y técnicas de enseñanza	
3.Nivel básico en los idiomas elementales de la Educación Intercultural Bilingüe	

Anexo 7

Registro de capacitación

 <p style="text-align: center;">REGISTRO DE CAPACITACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN</p>				
Registro N°	Fecha:	Tipo:	Inducción:	Socialización:
			Capacitación:	
Instructor				
Descripción de la capacitación:				
N°	Nombre y apellido	Cargo	Fecha	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

8				
9				
10				

Observaciones:

Firma del responsable

Anexo 8

Lista maestra de documentos

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS							
Subprocesos	COD	Documentos y registros	COD	Origen		Tipo	
				Interno	externo	Impreso	Digital
Planeación del periodo académico	GE.PE.01	Formato de planeación estratégica	GE.PE.01. D1	X		X	
		Informe de plan y mejora	GE.PE.01. D2	X			X
Planificación del sistema de gestión	GE.GCA.01	Formato de planificación del Sistema de Gestión de Calidad	GE.GCA.01. D1	X		X	
Gestión documental	GE.GCA.02	Formato Plan de Acción	GE.GCA.02. D1	X		X	X
		Formato de lista maestra de documentos	GE.GCA.02. D2	X		X	
Auditoría interna	GE.GCA.03	Formato programa de auditoria	GE.GCA.03. D1	X		X	
		Plan de auditoria	GE.GCA.03. D2	X		X	X

		Informe de auditoria	GE.GCA.03. D3	X		X	
Gestión de la comunicación organizacional	GE.GC.01	Formato de oficio de la institución	GE.GC.01. D1	X			X
Admisión y matricula de estudiantes	GA.ME.01	Registro de aprobación del nivel cursado en el anterior año lectivo	GA.ME.01. D1	X			X
Planificación de la clase	GD.PC.01	Formato de plan de clase	GD.PC.01. D1	X		X	
Desarrollo del plan de clase	GD.PC.02	Registro de asistencia estudiantil	GD.PC.02. D1	X			X
Ejecución de pruebas y/o exámenes para los estudiantes	GD.EC.01	Formato registro de asistencia	GD.EC.01. D1	X		X	
		Formato registro de calificaciones	GD.EC.01. D2	X		X	X
		Formato rúbrica de exposiciones	GD.EC.01. D3	X		X	

Proporcionar tutorías a los estudiantes con problemas de aprendizaje.	GD.TA.01	Formato de registro de tutorías	GD.TA.01. D1	X		X	
Uso y prácticas en laboratorios y talleres	GA.IEC.01	Formato ficha técnica de equipos	GA.IEC.01. D1	X		X	
Capacitaciones de personal para tener una gestión eficaz	GA.GTH.01	Registro de capacitaciones	GA.GTH.01. D1	X		X	

Anexo 9

Manual de procedimientos



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

FIRMAS DE APROBACIÓN Y REVISIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha
Picuasi Jairo	Lic. Cecilia Encalada		

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

HISTORIAL DE ACTUALIZACIÓN

Referencia	Descripción del cambio	Observación	Fecha de actualización
01	XX	XX	XX

Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN	150
II. OBJETIVO	150
III. ALCANCE.....	150
IV. REFERENCIAS NORMATIVAS	151
V. GLOSARIOS DE TERMINOS, ABREVIATURA Y CÓDIGOS	151
VI. PROCEDIMIENTOS	152
Gestión estratégica	153
Planificación estratégica	153
Planeación del periodo académico.....	153
Gestión estratégica	159
Aseguramiento de la calidad académica	159
Planificación del sistema de gestión	159
Gestión estratégica	165
Aseguramiento de la calidad académica	165
Gestión documental	165
Gestión estratégica	171
Aseguramiento de la calidad académica	171
Auditoría interna	171
Gestión estratégica	178
Gestión de comunicación.....	178
Gestión de la comunicación organizacional	178
Gestión operativa	183
Gestión administrativa	183
Admisión y matrícula de estudiantes	183

Gestión operativa	188
Gestión docencia.....	188
Planificación de la clase.....	188
Gestión operativa	193
Gestión docencia.....	193
Desarrollo del plan de clase	193
Gestión operativa	198
Gestión docencia.....	198
Ejecución de Pruebas y/o Exámenes para los Estudiantes.....	198
Gestión operativa	203
Gestión docencia.....	203
Proporcionar tutorías a los estudiantes con problemas de aprendizaje.....	203
Gestión de apoyo	208
Gestión de mantenimiento.....	208
Uso y prácticas en laboratorios y talleres	208
Gestión de apoyo	213
Gestión de talento humano.....	213
Capacitaciones del personal para tener una gestión eficaz	213

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán” proporciona las instrucciones claras y detalladas sobre cómo realizar todas las actividades de manera consistente y eficiente, esto sirve como guía para su cumplimiento, ya que la institución busca brindar un servicio de enseñanza de calidad.

El objetivo principal es proponer una estandarización y gestión sistemática de las actividades que se desempeñan en los procedimientos de cada proceso, así como también permitir que las partes interesadas se familiaricen con los procesos de la organización y con los servicios que presta la institución.

En definitiva, el control interno de los procedimientos debe estar estructurado, categorizado mediante un sistema ordenado y redactado en lenguaje sencillo, es por ello por lo que se pretende documentar cada procedimiento para asegurar que las actividades se realicen metódicamente utilizando el enfoque empírico que ha sido efectuado.

II. OBJETIVO

Efectuar un manual de procedimiento para la Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán” para que sirva como una guía clara, detallada, y sencilla de los procedimientos con la finalidad de estandarizar cada una de las actividades, minimizando los errores e incrementando la calidad de los servicios.

III. ALCANCE

El manual de procedimiento incluye los instructivos y normas para la realización de los 16 procedimientos, de la Unidad Educativa Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”, estos están destinados a cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La interacción del personal docente, administrativo y estudiantil en la prestación de los servicios educativos a la sociedad está determinada por los roles, responsabilidades y funciones que se especifican en la LOEI.

IV. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Unidad Educativa puede tomar una posición alta debido a cómo se usan y aplican los estándares legales. Por lo tanto, se recomiendan metodologías de ejecución de procesos orientadas al uso de los siguientes estándares:

- **Ministerio de Educación (MINEDUC):** El objetivo principal dentro de una institución es garantizar la calidad, accesibilidad y equidad en el sistema educativo.
- **Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) Aprobada en 2011:** Establece el marco normativo para la educación intercultural, reconociendo la diversidad cultural y lingüística de la nación y promoviendo la igualdad de oportunidades educativas para todos los estudiantes.
- **Reglamento General a la LOEI:** Es un documento complementario que regula y especifica aspectos más detallados.
- **Modelo de Sistema de Educación Intercultural Bilingüe (MOSEIB):** Reconoce y valor la diversidad cultural y lingüística de la comunidad y establece que todas las culturas y lenguas tengan un valor igualitario.
- **Código de Convivencia Institucional:** Conjunto de normas y reglas impuestas por la institución, con el objetivo de promover un ambiente de convivencia positiva, respeto mutuo y buen comportamiento entre los miembros de la comunidad educativa.

V. GLOSARIOS DE TERMINOS, ABREVIATURA Y CÓDIGOS

Término y definición

- **Proceso:** Es una serie de pasos o etapas ordenadas y sistemáticas que se lleva a cabo para lograr un objetivo o resultado deseado.

- **Procedimiento:** Son detallados y precisos, y se establecen para asegurar que una tarea se realice de manera consistente, eficiente y segura.

Abreviatura y significado

- **UECIB:** Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe
- **LOEI:** Ley Orgánica de Educación Intercultural
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

VI. PROCEDIMIENTOS



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión estratégica

Planificación estratégica

Planeación del periodo académico

GE.PE.01

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	PLANEACIÓN DEL PERIODO ACADÉMICO		Versión: 01 Código: GE.PE.01

1. OBJETIVO

Organizar los recursos con que cuenta la institución y las actividades que realizan a lo largo del periodo académico, de acuerdo con la misión y visión que cuenta la unidad educativa.

2. PARTICIPANTES

- Rectora

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Planeación estratégica:** La planeación estratégica permite definir la visión, misión, valores y objetivos de la institución, por lo que se considera una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de la institución en el corto, mediano y largo plazo.

4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Reglamento LOEI
- Código de Convivencia Institucional

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

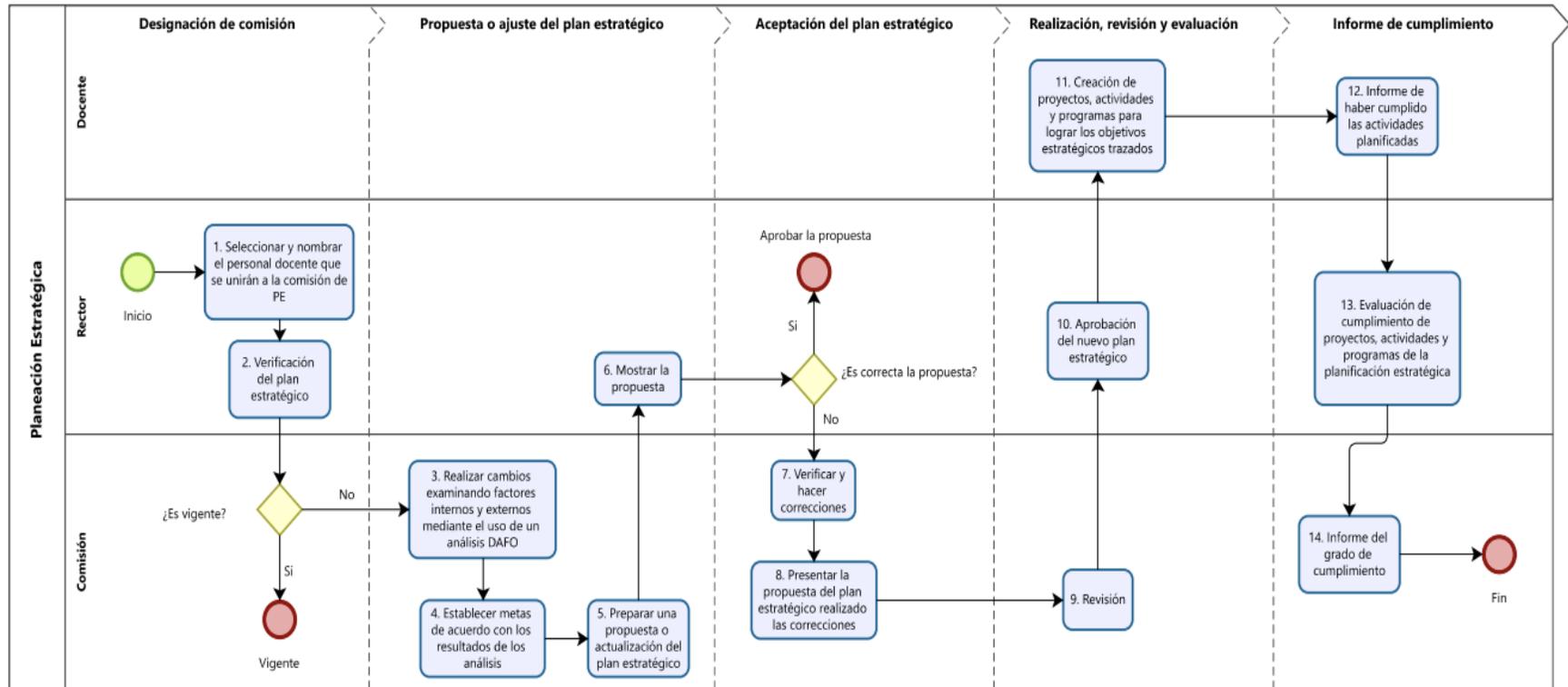
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Designación de roles y responsabilidades		
1	Seleccionar y nombrar el personal docente que se unirán a la comisión de planificación estratégica	Rectora
Propuesta o actualización del plan estratégico		
2	Verificación del plan estratégico actual, determinación de vigencia o recomendación de algún cambio	Comisión planificación estratégica

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	PLANEACIÓN DEL PERIODO ACADÉMICO	Versión: 01 Código: GE.PE.01

3	Realizar cambios o actualizaciones examinando factores internos y externos mediante el uso de un análisis DAFO	Comisión planificación estratégica
4	Establecer metas de acuerdo con los resultados de los análisis	Comisión planificación estratégica
5	Preparar una propuesta o actualización del plan estratégico que tenga en cuenta los cambios sugeridos	Comisión planificación estratégica
Aprobación del plan estratégico		
6	Mostrar la propuesta de plan estratégico	Rectora
7	Verificar y hacer correcciones	Comisión planificación estratégica
Realización, revisión y evaluación		
8	Presentar la propuesta del plan estratégico realizado las correcciones	Comisión planificación estratégica
9	Revisión de la propuesta corregida	Comisión planificación estratégica
10	Aprobación del nuevo plan estratégico	Rectora
11	Creación de proyectos, actividades y programas para lograr los objetivos estratégicos trazados	Docentes
12	Informe de haber cumplido las actividades planificadas	Docentes
Informe de cumplimiento		
13	Evaluación de cumplimiento de proyectos, actividades y programas de la planificación estratégica para el periodo académico	Rector
14	Informe del grado de cumplimiento	Comisión planificación estratégica

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	PLANEACIÓN DEL PERIODO ACADÉMICO	Versión: 01 Código: GE.PE.01

6. FLUJOGRAMA



	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	PLANEACIÓN DEL PERIODO ACADÉMICO	Versión: 01 Código: GE.PE.01

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Acta resolución de roles y responsabilidades
- Acta resolución aprobación del plan estratégico
- Registro de socialización
- Informe de actividades
- Informe de cumplimiento

8. Anexo

- Formato de planeación estratégico GE.PE.01. D1

	UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE "SAN JUAN DE ILUMÁN"		Código	GE.PE.01. D1
			Referencia	001
			Revisado por:	
PLANEACIÓN ESTRATÉGICO				
Objetivos				
Misión				
Visión				
Valores				
Indicadores				
ESTRATÉGIAS				
Elemento interno		Elemento externo		
RECURSOS				
Económicos		Humanos		Equipos

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	PLANEACIÓN DEL PERIODO ACADÉMICO	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GE.PE.01</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GE.PE.01				

- Informe plan de mejora GE.PE.01. D2

Informe del Plan de Mejora Institucional

Jurisdicción / Provincia: Imbabura

Institución: Unidad Educativa Comunitaria Intercultural Bilingüe “San Juan de Ilumán”

Código AMIE: 10B00105

Zona: Rural INEC

Responsable del Plan de Mejora

Rectora: Lic. Cecilia Encalada

1.- Objetivos del Plan de Mejora Institucional

2.- Acciones realizadas

3.- Técnica de seguimiento a las acciones

4.- Modificaciones operada en la dinámica institucional

5.- Identificación de los logros

6.- Identificación de los obstáculos

7.- Las acciones desarrolladas para superar los obstáculos fueron:



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión estratégica

Aseguramiento de la calidad académica

Planificación del sistema de gestión

GE.GCA.01

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GE.GCA.01</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GE.GCA.01				

1. OBJETIVO

Desarrollar un plan del sistema de gestión de calidad que permita la evaluación, diagnóstico y análisis del cumplimiento de las actividades que requiere la unidad educativa para que atienda las demandas de los grupos de intereses.

2. PARTICIPANTES

- Rectora
- Personal administrativo
- Docentes

3. BGLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Plan de sistema de gestión:** Es un documento que describe la estructura, los objetivos y los procedimientos necesarios para la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de la organización.

4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Norma ISO 9001:2015
- Reglamento LOEI
- Código de Convivencia Institucional

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 01 Código: GE.GCA.01	

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

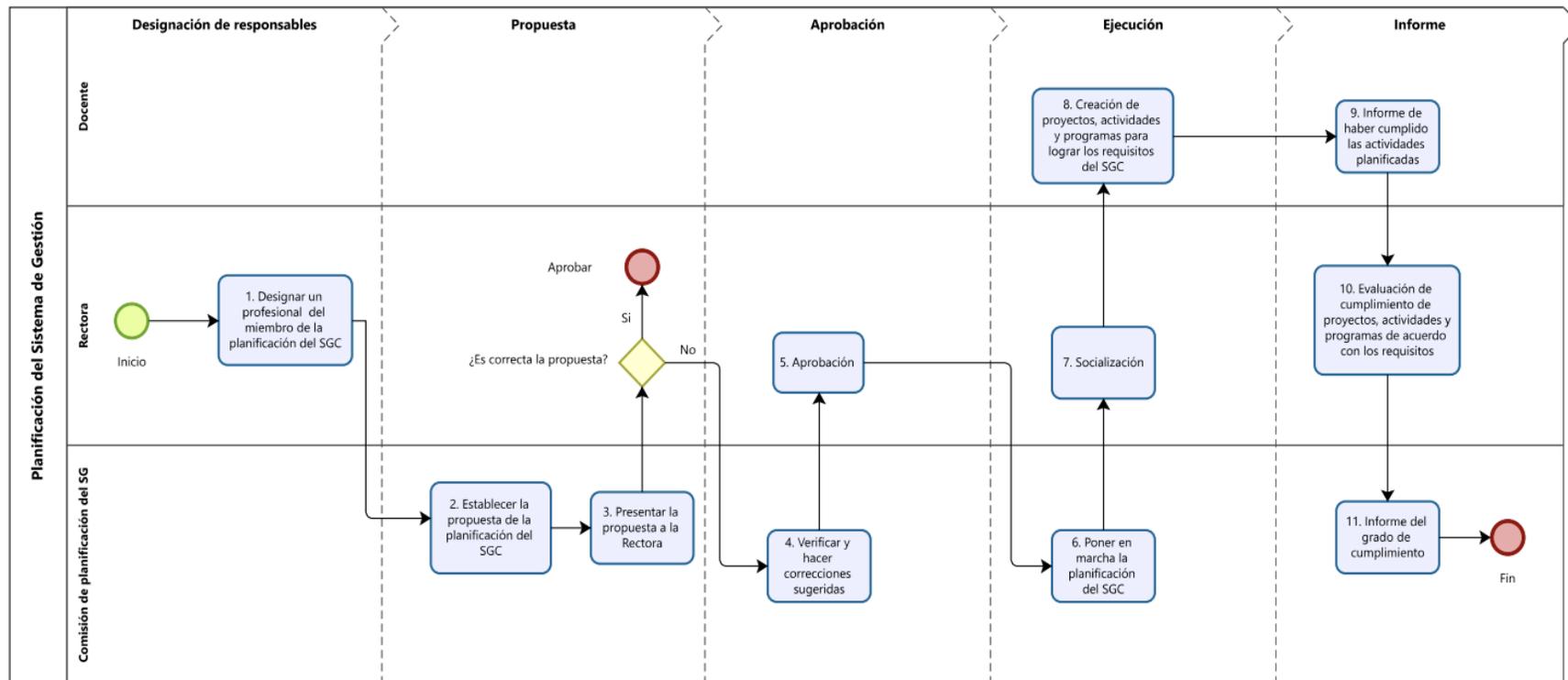
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Designación de roles y responsabilidades		
1	En la comisión de planificación del sistema de gestión de la calidad deberá designarse un profesional del SGC y miembros del profesorado.	Rectora
Propuesta o actualización del SGC		
2	Establecer la propuesta de planificación de un sistema de gestión de calidad	Comisión planificación del sistema de gestión de calidad
3	Presentar la propuesta a la rectora	Comisión planificación del sistema de gestión de calidad
Aprobación de la planificación del SGC		
4	Verificar y hacer correcciones sugeridas	Comisión planificación del sistema de gestión de calidad
5	Aprobación de la propuesta corregida	Rectora
Realización, revisión y evaluación de los requisitos del SGC		
6	Poner en marcha la planificación del SGC	Comisión planificación del sistema de gestión de calidad
7	Socializar la planificación del SGC	Rectora
8	Creación de proyectos, actividades y programas para lograr los requisitos del SGC	Docentes

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 01 Código: GE.GCA.01	

9	Informe de haber cumplido las actividades planificadas	Docentes
Informe de cumplimiento		
10	Evaluación de cumplimiento de proyectos, actividades y programas de acuerdo con los requisitos para el SGC	Rector
11	Informe del grado de cumplimiento	Comisión planificación de sistema de gestión de calidad

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 01 Código: GE.GCA.01

6. FLUJOGRA



	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		Versión: 01 Código: GE.GCA.01

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Acta resolución de asignación de roles y responsabilidades
- Registro de socialización de la planificación del SGC
- Acta resolución de aprobación de la planificación del SGC
- Registro de cumplimiento de las actividades
- Informe de actividades o programas realizados
- Informe del grado de cumplimiento

8. Anexos

- Formato de planificación del sistema de gestión de Calidad **GE.ACA.01. D1**

	UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE "SAN JUAN DE ILUMÁN"		Código	GE.ACA.01. D1
			Referencia	001
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad				
Objetivo				
Alcance				
Criterios				
Planificación				
Fecha	Hora		Actividades	Requisitos
	Comienza	Finaliza		
Responsable	Lic. Cecilia Encalada			



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión estratégica

Aseguramiento de la calidad académica

Gestión documental

GE.GCA.02

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	GESTIÓN DOCUMENTAL	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GE.GCA.02</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GE.GCA.02				

1. OBJETIVO

Organizar y sistematizar la información y documentos con que cuenta la unidad educativa en relación con sus actividades mediante la codificación, de manera que sea de fácil manejo y comprensión, previniendo la conservación de información insignificante.

2. RESPONSABLE

- Rectora
- Personal administrativo

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Codificación:** La codificación es el proceso de transformar datos o información en un formato particular para su procesamiento, transmisión o almacenamiento.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Codificación de documento:** Es el proceso de convertir un documento físico o digital en un formato específico que pueda ser almacenado, transmitido o procesado por sistemas informáticos.

4. REFERENCIA NORMATIVA

- Norma ISO 10013: Directrices para la documentación del sistema de gestión de calidad: nivel A
- Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de los archivos públicos
- Código de Convivencia Institucional

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:	01
		Código:	GE.GCA.02

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

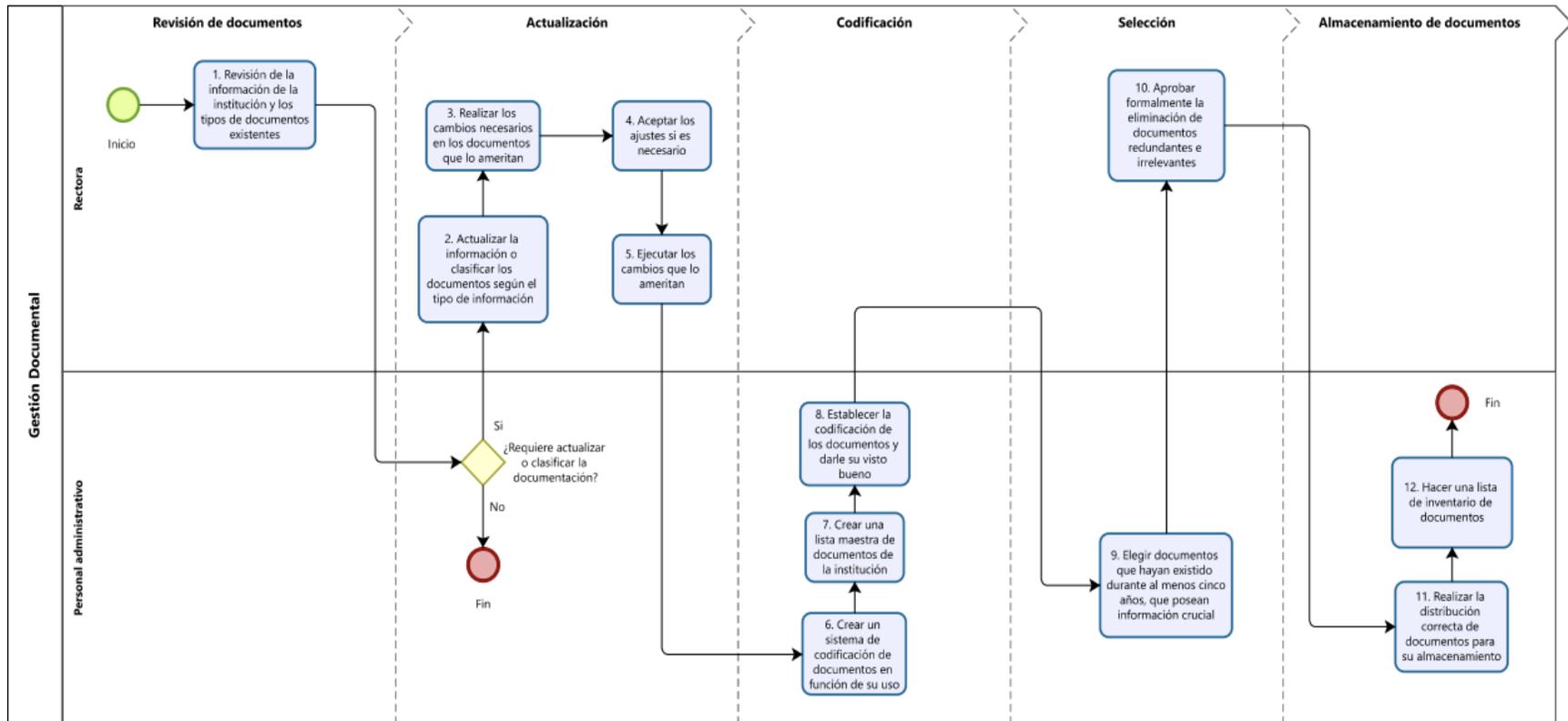
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Revisión de documentos		
1	Revisión de la información de la institución y los tipos de documentos existentes	Rectora Personal administrativo
Actualización de documentos		
2	Decidir si actualizar la información si es necesario o clasificar los documentos según el tipo de información	Personal administrativo
3	Crear e implementar los cambios necesarios en los documentos que lo ameritan	Rectora
4	Aceptar ajustes o si es necesario realizar cambios	Rectora
5	Ejecutar los cambios que lo ameritan	Personal administrativo
Codificación de documentos		
6	Crear un sistema de codificación de documentos en función de su uso	Personal administrativo
7	Crear una lista maestra de documentos de la institución	Personal administrativo
8	Establecer la codificación de los documentos y darle su visto bueno	Personal administrativo
Selección de documentos		
9	Elegir documentos que hayan existido durante al menos cinco años, que posean información crucial para la institución tanto interna como externa	Personal administrativo
10	Aprobar formalmente la eliminación de documentos redundantes e irrelevantes	Rectora
Almacenamiento de documentos		

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión:	01
		Código:	GE.GCA.02

11	Realizar la distribución correcta de documentos para su almacenamiento	Personal administrativo
12	Hacer una lista “inventario” de documentos que estén almacenados	Personal administrativo

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 01 Código: GE.GCA.02

6. FLUJOGRAMA



	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 01 Código: GE.GCA.02	

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Acta revisión de documentos o actualización
- Lista maestra de documentos
- Inventario de documentos que se encuentren almacenados

8. ANEXOS

- Lista Maestra de documentos **GE.ACA.03. D1**

	UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE "SAN JUAN DE ILUMÁN				
	Lista Maestra de Documentos				
Manuales					
Fecha de emisión:					
Fecha de revisión:					
N°	Código	Nombre de documento	Nivel de Revisión	Fecha	Responsable
1					
2					
3					
Procesos					
1					
2					
3					
4					
Elaborado por:					
Revisado por:					



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión estratégica

Aseguramiento de la calidad académica

Auditoría interna

GE.GCA.03

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	AUDITORÍA INTERNA	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GE.GCA.03</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GE.GCA.03				

1. OBJETIVO

Crear un proceso de planificación y desarrollo de la auditoría interna, utilizando como guía la Norma ISO 9001:2015 en la UECIB “San Juan de Ilumán”

2. PARTICIPANTES

- Rectora
- Vicerrector
- Personal administrativo
- Docentes
- Líder auditor interno

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Auditoría interna:** Tiene como objetivo evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de control interno, gestión de riesgos y gobierno corporativo.
- **Norma:** Conjunto de reglas o directrices establecidas por una autoridad o entidad para regular y estandarizar ciertos aspectos de la sociedad o de una determinada actividad.

4. REGLAMENTOS Y YELES

- Norma ISO 9001:2015
- Reglamento de la LOEI

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	AUDITORÍA INTERNA	Versión: 01 Código: GE.GCA.03	

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

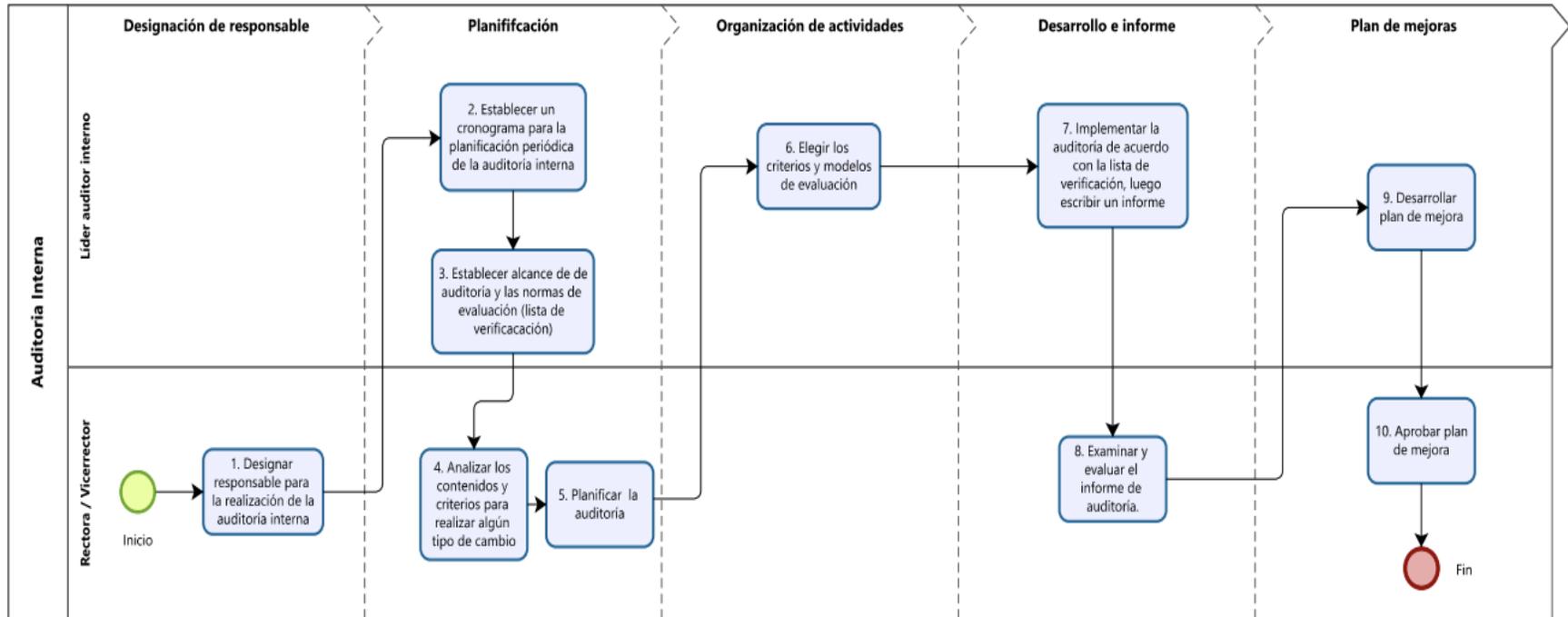
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Designación del responsable		
1	Designar responsable para la realización de la auditoría interna	Rectora Vicerrector
Planificación de auditoría interna		
2	Establecer un cronograma para la planificación periódica de la auditoría interna	Líder auditor interno Comisión de autoevaluación
3	Establecer el alcance de la ejecución de la auditoría y las normas de evaluación (lista de verificación Norma ISO 9001:2015)	Líder auditor interno Comisión de autoevaluación
4	Analizar los contenidos y criterios para realizar algún tipo de cambio	Líder auditor interno Comisión de autoevaluación
5	Planificar la auditoría, aprobarla y distribuirla	Rector Vicerrector
Organización de actividades		
6	Elegir los criterios y modelos de evaluación	Líder auditor interno Comisión de autoevaluación
7	Implementar la auditoría de acuerdo con la lista de verificación, luego escriba un informe que describa los hallazgos.	Líder auditor interno Comisión de autoevaluación
8	Examinar y evaluar el informe de auditoría.	Rector Vicerrector
Planificar mejoras		

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	AUDITORÍA INTERNA	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GE.GCA.03</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GE.GCA.03				

9	Desarrollar plan de mejora	Líder auditor interno Comisión de autoevaluación
10	Aprobar plan de mejora	Rector Vicerrector

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	AUDITORÍA INTERNA	Versión: 01 Código: GE.GCA.03

6. FLUJOGRAMA



	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	AUDITORÍA INTERNA	Versión: 01 Código: GE.GCA.03	

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Resolución asignación de responsables para la auditoría interna
- Plan de auditoría
- Registro de hallazgos
- Informe de los resultados

8. ANEXOS

- Formato programa de auditoría **GE.ACA.04. D1**

		PROGRAMA DE AUDITORÍA		
Objetivos				
Alcance				
Cronograma				
Auditoría	Fecha	Proceso / Área	Responsable	Recursos
1				
2				
Criterios				
1.-				
2.-				
3.-				
Riesgos				
Inherentes		De control		De detección

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	AUDITORÍA INTERNA	Versión: 01 Código: GE.GCA.03	

- Formato plan de auditoría **GE.ACA.04. D2**

	PLAN DE AUDITORÍA		
Objetivos de auditoría			
Alcance			
Información			
Proceso para auditar		Tipo de auditoría:	Clase de auditoría:
Fecha de apertura			
Fecha de cierre			
Equipo auditor			
Auditor líder			
Equipo auditor			
Criterios / Documentos			
Métodos			

- Formato de informe de auditoría **GE.ACA.04. D3**

	UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE "SAN JUAN DE ILUMÁN"		
Informe de Auditoría			
Objetivo			
Alcance			
Proceso auditado			
Auditor líder			
Equipo auditor			
Participantes			
Nombre		Puesto / Cargo	
Oportunidad de mejora			
1.-			
2.-			



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión estratégica

Gestión de comunicación

Gestión de la comunicación organizacional

GE.GC.01

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	Procedimiento Gestión de la comunicación organizacional	Versión: 01 Código: GE.GC.01	

1. OBJETIVO

Establecer normas que lleven a cabo el procedimiento de difusión y comunicación de políticas de control de calidad.

2. PARTICIPANTES

- Rectora
- Vicerrector
- Partes interesadas

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Políticas:** Actividad o proceso de toma de decisiones y de gestión de asuntos públicos o colectivos.
- **Control de calidad:** Todas las actividades y procesos utilizados para garantizar que los productos o servicios cumplan con los estándares de calidad establecidos.

4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento de la LOEI

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

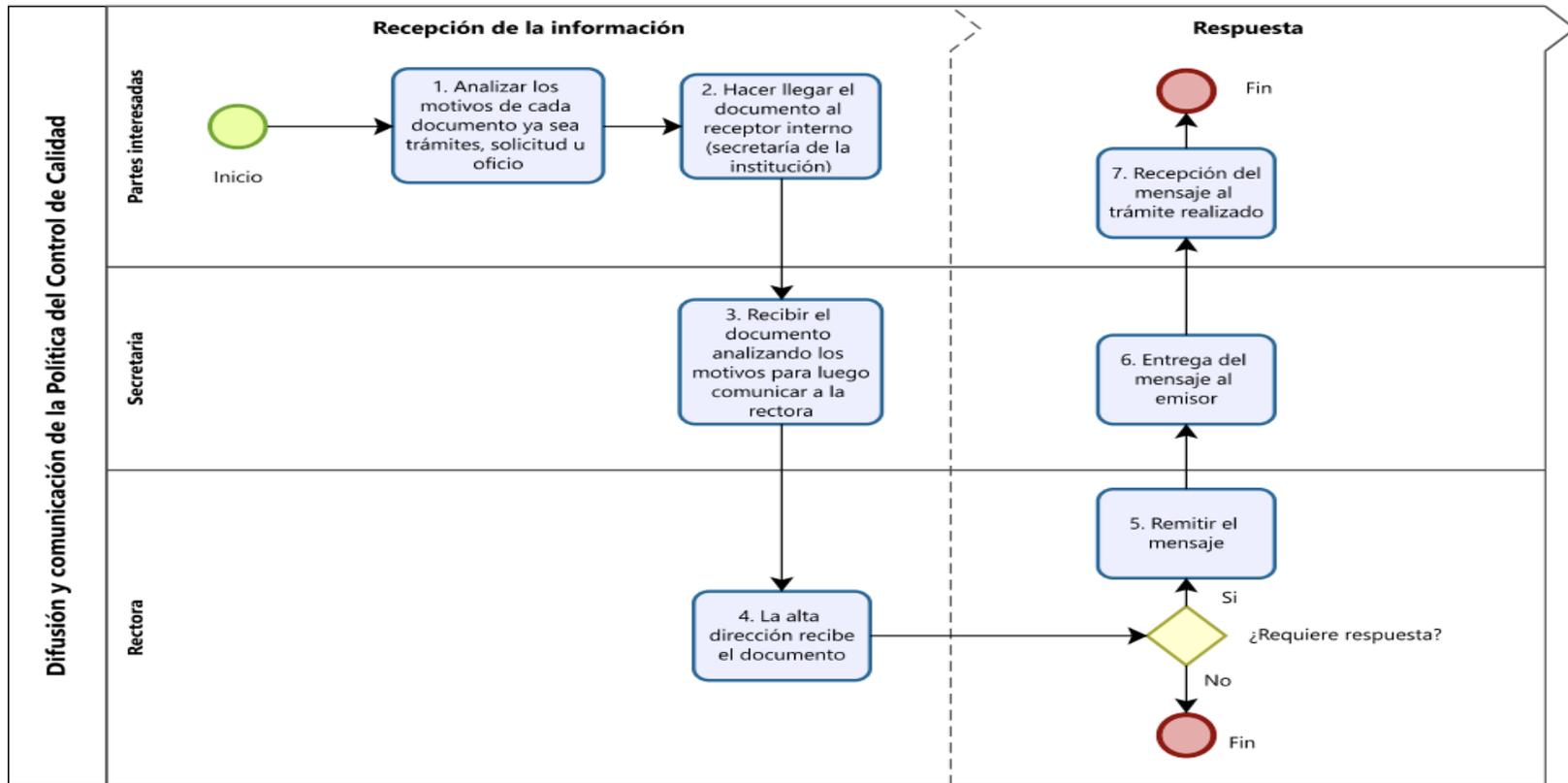
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de información		
1	Analizar los motivos de cada documento ya sea trámites, solicitud u oficio	Partes interesadas

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	Procedimiento Gestión de la comunicación organizacional	Versión: 01 Código: GE.GC.01	

2	Hacer llegar el documento al receptor interno (secretaría de la institución)	Partes interesadas
3	Recibir el documento analizando los motivos para luego comunicar a la rectora	Secretaria
Respuesta de la parte externa		
4	Aceptación del documento	Rectora
5	Si el documento amerita algún tipo de respuesta el receptor deberá realizarlo	Rectora Secretaria
6	Envío de respuesta al emisor del mensaje	Rectora Secretaria
7	Recepción del mensaje al trámite realizado	Parte interesada

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	Procedimiento Gestión de la comunicación organizacional	Versión: 01 Código: GE.GC.01

6. FLUJOGRAMA



	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	Procedimiento Gestión de la comunicación organizacional	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GE.GC.01</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GE.GC.01				

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Registro de haber recibido el comunicado
- Registro de respuesta al emisor

8. ANEXOS

- Formato de oficio de la institución **GE.GCA.01. D1**

	<p>UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”</p> <p>Resolución N° MINEDUC-CZ1-2015-00390-R</p>	
--	---	--



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión operativa

Gestión administrativa

Admisión y matrícula de estudiantes

GO.GA.01

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	ADMISIÓN Y MATRÍCULA DE ESTUDIANTES	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GO.GA.01</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GO.GA.01				

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para el cumplimiento de los estudiantes de la UECIB “San Juan de Ilumán”, de modo que el proceso de matrícula tenga la finalidad de que se realice de manera correcta.

2. PARTICIPANTES

- Rectora
- Secretaria
- Estudiantes
- Representante legal
- Ministerio de educación

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Matrícula:** Registro e inscripción en la institución académica que requiera una admisión formal

4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento de la LOEI
- Código de convivencia institucional
- MINEDUC

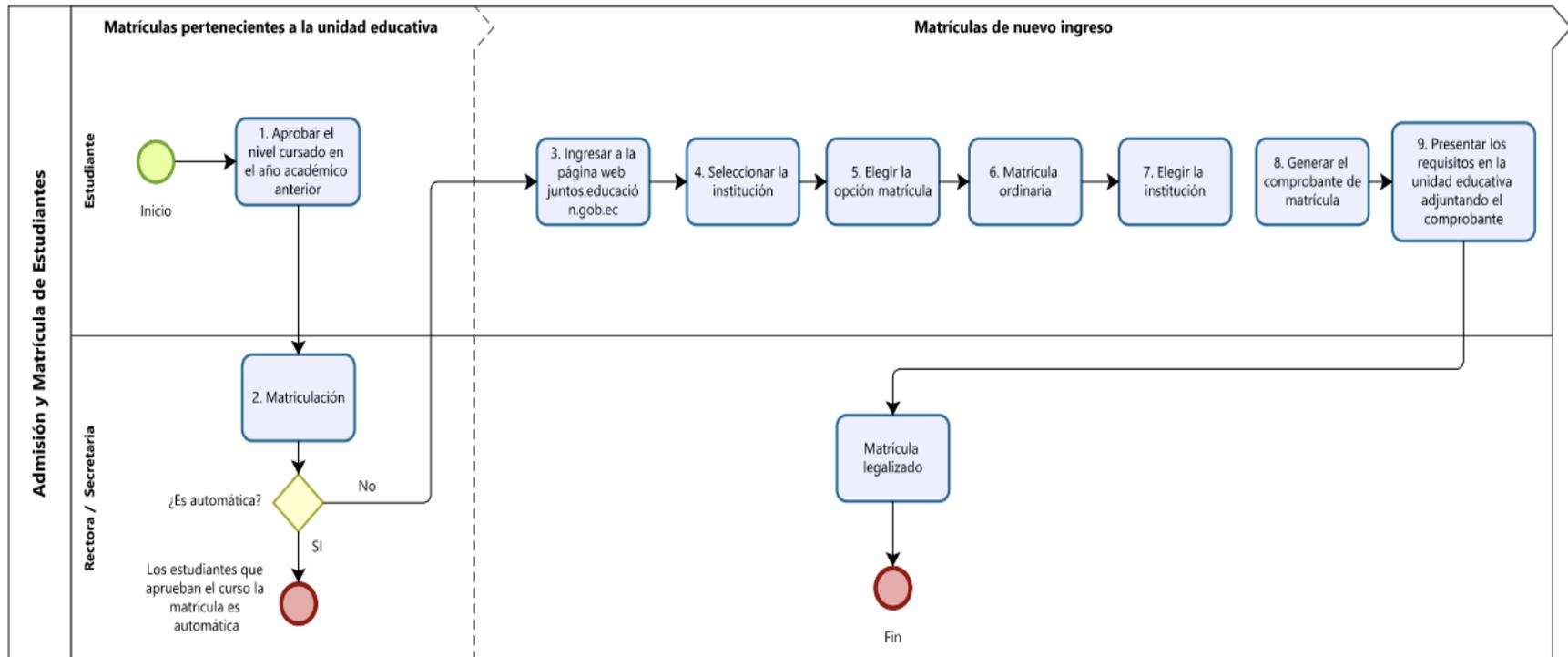
	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	ADMISIÓN Y MATRÍCULA DE ESTUDIANTES	Versión: 01 Código: GO.GA.01	

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Matrículas que pertenecen a la unidad educativa		
1	Aprobar el nivel cursado en el año académico anterior	Estudiante
2	La matrícula será automática para los estudiantes que ya están en la institución	Rector Secretaria
Matriculas de nuevos estudiantes		
3	Ingresar a la página web juntos.educación.gob.ec	Estudiante
4	Seleccionar el régimen sierra	Estudiante
5	Elegir la opción matrícula	Estudiante
6	Elegir la opción matrícula ordinaria	Estudiante
7	Elegir la institución	Estudiante
8	Generar el comprobante de matrícula	Estudiante
9	Presentar los requisitos en la unidad educativa adjuntando el comprobante	Estudiante Representante legal
10	Matrícula legalizada	Rectora Secretaria Estudiantes

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	ADMISIÓN Y MATRÍCULA DE ESTUDIANTES	Versión: 01 Código: GO.GA.01

6. FLUJOGRAMA



	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	ADMISIÓN Y MATRÍCULA DE ESTUDIANTES	Versión:	01
		Código:	GO.GA.01

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Copia de cédula del representante legal
- Copia de cédula del estudiante
- Planilla del servicio de energía eléctrica
- Número de teléfono y correo electrónico

8. Anexos

- Registro de aprobación del nivel cursado en el anterior año lectivo **GA.ME.01. D1**



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”

AÑO LECTIVO 2023-2024

JORNADA MATUTINA

ÁREAS	ASIGNATURAS	CALIFICACIONES	
		NÚMERO	LETRAS
PROMEDIO GENERAL			
EVALUACIÓN DE PROYECTOS EDUCATIVOS		A	Lidera el cumplimiento de los compromisos establecidos
EVALUACIÓN DE COPORTAMIENTO		A	Cumple con los compromisos establecidos



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión operativa

Gestión docencia

Planificación de la clase

GO.GD.01

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	PLANIFICACIÓN DE CLASE	Versión:	01
		Código:	GO.GD.01

1. OBJETIVO

Adeuar y delimitar la estructura, temporalidad y evaluación para el cumplimiento del procedimiento del plan de clases, que se utilizará en la práctica pedagógica con la finalidad de que brinde una visión general del trabajo en las aulas o laboratorios.

2. PARTICIPANTES

- Rectora
- Vicerrector
- Inspector
- Docentes

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Pedagógica:** Abarca todo lo relacionado con la educación, enseñanza, aprendizaje y los métodos utilizados en la práctica educativa

4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento de la LOEI
- Código de convivencia institucional

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

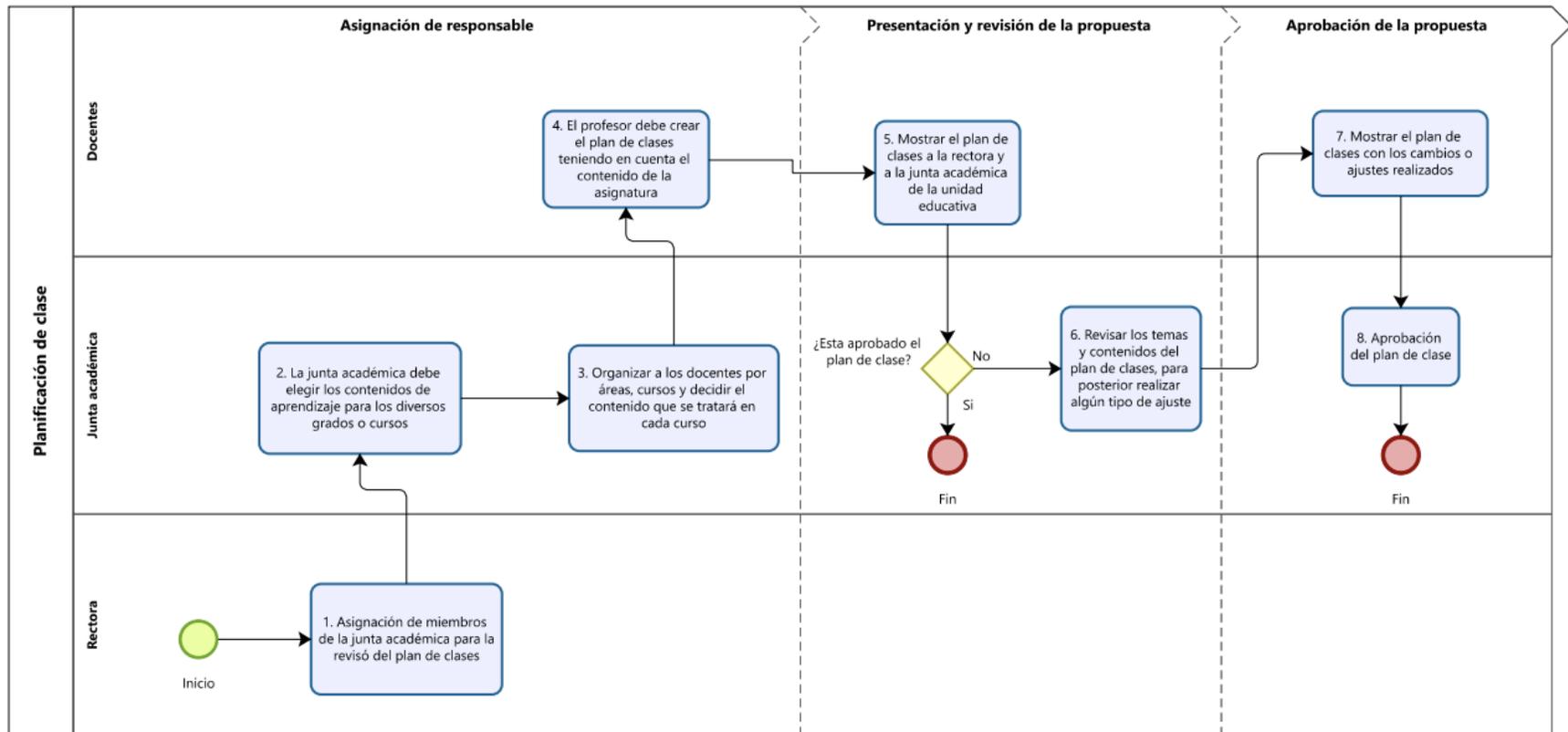
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Asignación de responsables		
1	Asignación de miembros de la junta académica para la revisión del plan de clases	Rectora Secretaria
2	De acuerdo con los objetivos institucionales y el contexto de los cursos de EGB y BGU, la junta	Junta académica

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	PLANIFICACIÓN DE CLASE	Versión: 01 Código: GO.GD.01

	académica debe elegir los contenidos de aprendizaje para los diversos grados	
3	Organizar a los docentes por áreas, cursos o grados y decidir el contenido que se tratará en cada uno de sus cursos	Junta académica
4	El profesor debe crear el plan de clases teniendo en cuenta el contenido teórico y práctico de la asignatura o curso que esté a cargo	Docente
Presentación y revisión de la propuesta		
5	Mostrar el plan de clases a la rectora y a la junta académica de la unidad educativa	Docentes
6	Revisar los temas y contenidos del plan de clases, para posterior realizar algún tipo de ajuste si lo amerita	Junta académica
Aprobación de la propuesta		
7	Mostrar el plan de clases con los cambios o ajustes realizados	Docentes
8	Aprobación del plan de clases	Junta académica

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	PLANIFICACIÓN DE CLASE	Versión: 01 Código: GO.GD.01

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Registro miembros de la junta académica
- Propuesta plan de clases
- Registro socialización con la junta académica
- Informe del plan de clases
- Resolución de aprobación

8. ANEXOS

- Formato de plan de clase **GD.PC.01. D1**

UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL		
BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”		
PLAN DE CLASE		
Curso:	Asignatura:	Fecha:
Tema:		
Metas de la lección:		
Materiales:	Objetivo de aprendizaje:	
Actividad:		
Evaluación:		



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión operativa

Gestión docencia

Desarrollo del plan de clase

GO.GD.02

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	DESARROLLO DEL PLAN DE CLASE	Versión:	01
		Código:	GO.GD.02

1. OBJETIVO

Poner en marcha el plan de clase propuesto, según lo establecido por los temas o contenidos de cada materia o asignatura con la finalidad de que se realice actividades de práctica ya sea en las aulas o en los laboratorios.

2. PARTICIPANTES

- Docentes
- Estudiantes

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Plan de clase:** Es una guía para el docente que le permite organizar y estructurar el tiempo de enseñanza de manera efectiva.

4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento de la LOEI
- Código de convivencia institucional

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

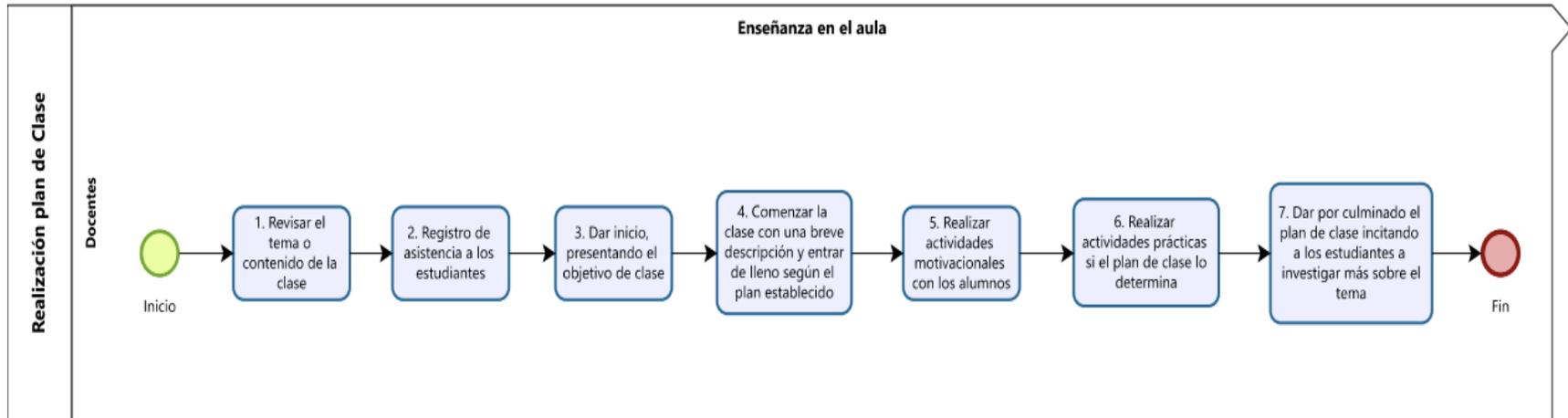
N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Enseñanza en el aula		
1	Revisar el tema o contenido de la clase	Docente
2	Registro de asistencia a los estudiantes	Docente
3	Dar inicio, presentando el objetivo de clase	Docente
4	Comenzar la clase con una breve descripción y entrar de lleno según el plan establecido	Docente

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	DESARROLLO DEL PLAN DE CLASE	Versión:	01
		Código:	GO.GD.02

5	Realizar actividades motivacionales con los alumnos	Docente
6	Realizar actividades prácticas si el plan de clase lo determina	Docente
7	Dar por culminado el plan de clase incitando a los estudiantes a investigar más sobre el tema	Docente

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	DESARROLLO DEL PLAN DE CLASE	Versión:	01
		Código:	GO.GD.02

6. FLUJOGRAMA



	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	DESARROLLO DEL PLAN DE CLASE	Versión:	01
		Código:	GO.GD.02

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Registro de asistencia estudiantil
- Registro de impartir la clase
- Registro de haber cumplido las tareas propuestas

8. ANEXOS

- Registro de asistencia estudiantil **GD.DC.01. D1**

		UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”										
REGISTRO DE ASISTENCIA												
Inspector				Año lectivo								
Docente												
Jornada		Mes	Criterios			Justificada	Injustifica	Retrasos	Total			
Curso	Paralelo		(J) Justificadas	(I) Injustificadas	(R) Retraso							
										Días		
N°	Nombres											
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
TOTAL												



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión operativa

Gestión docencia

Ejecución de Pruebas y/o Exámenes para los Estudiantes

GO.GD.03

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	EJECUCIÓN DE PRUEBAS Y/O EXÁMENES PARA LOS ESTUDIANTES	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GO.GD.03</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GO.GD.03				

1. OBJETIVO

Determinar la adquisición de conocimientos teóricos y prácticos por parte de los estudiantes mediante la evaluación del aprendizaje desarrollado en el plan de clase.

2. PARTICIPANTES

- Docentes
- Estudiantes

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- N/A

4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento de la LOEI
- Código de convivencia institucional

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

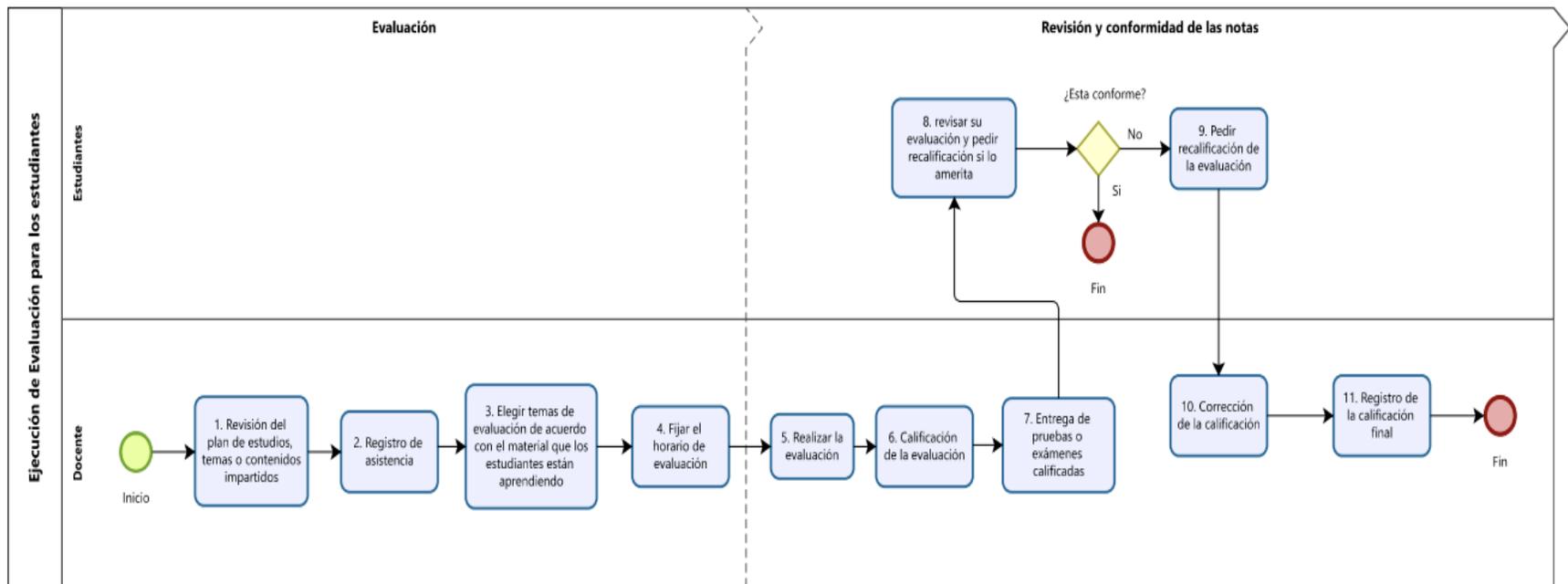
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Evaluación del plan de clase		
1	Revisión del plan de estudios, temas o contenidos impartidos	Docente
2	Registro de asistencia a los estudiantes	Docente
3	Los temas de evaluación deben elegirse de acuerdo con el material que los estudiantes están aprendiendo en clase	Docente
4	Fijar el horario de evaluación	Docente
5	Realizar la evaluación	Docente
6	Calificación de la evaluación	Docente

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	EJECUCIÓN DE PRUEBAS Y/O EXÁMENES PARA LOS ESTUDIANTES	Versión: 01 Código: GO.GD.03

7	Entrega de pruebas o exámenes calificadas	Docentes
Conformidad de la evaluación calificada		
8	El estudiante debe revisar su evaluación y pedir recalificación si lo amerita o no esté de acuerdo con su calificación	Docente
9	Recalificación de la evaluación	Docente
10	Corrección de la nota si lo amerita	Docente
11	Registro de la calificación	Docente

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	EJECUCIÓN DE PRUEBAS Y/O EXÁMENES PARA LOS ESTUDIANTES	Versión: 01 Código: GO.GD.03

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Registro de asistencia estudiantil
- Evaluación de temas impartidos en clases
- Registro de las calificaciones

8. ANEXOS

- Formato registro de asistencia **GD.EC.01. D1**
- Formato registro de calificaciones **GD.EC.01. D2**

 UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”							
CALIFICACIONES DE ALUMNOS							
N°	Nombres	Sexo	Evaluaciones				Porcentaje de Asistencia
			Tareas	Trabajos	Pruebas	Examen	

- Formato rúbrica de exposiciones **GD.EC.01. D3**



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión operativa

Gestión docencia

Proporcionar tutorías a los estudiantes con problemas de aprendizaje

GO.GD.04

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	PROPORCIONAR TUTORÍAS A LOS ESTUDIANTES CON PROBLEMAS DE APRENDIZAJE	Versión:	01
		Código:	GO.GD.04

1. OBJETIVO

Establecer y supervisar el procedimiento de tutorías académicas con la finalidad de que se mejoren los conocimientos de los estudiantes que poseen problemas de rendimiento y posteriormente una evaluación que verifique el desempeño de los estudiantes.

2. PARTICIPANTES

- Rector
- Docentes
- Estudiantes

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Tutorías académicas:** Se trata de un apoyo educativo que se brinda a los estudiantes con la finalidad de alcanzar sus metas y mejorar su rendimiento académico

4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento de la LOEI
- Código de convivencia institucional

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

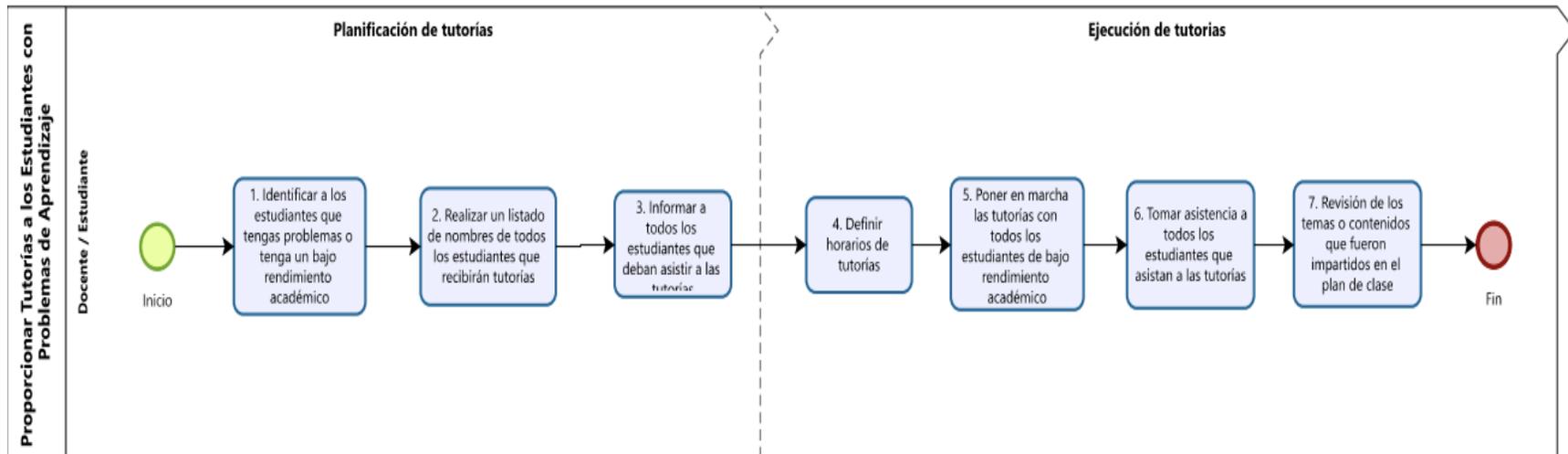
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Planificación de tutorías		
1	Identificar a los estudiantes que tengan problemas o tenga un bajo rendimiento académico	Docente
2	Realizar un listado de nombres de todos los estudiantes que recibirán tutorías	Docente

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	PROPORCIONAR TUTORÍAS A LOS ESTUDIANTES CON PROBLEMAS DE APRENDIZAJE	Versión:	01
		Código:	GO.GD.04

3	Informar a todos los estudiantes que deban asistir a las tutorías	Docente
Realizar tutorías		
4	Definir horarios de tutorías	Docente
5	Poner en marcha las tutorías con todos los estudiantes de bajo rendimiento académico	Docente Estudiante
6	Tomar asistencia a todos los estudiantes que asistan a las tutorías	Docente
7	Revisión de los temas o contenidos que fueron impartidos en el plan de clase	Docente Estudiante

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	PROPORCIONAR TUTORÍAS A LOS ESTUDIANTES CON PROBLEMAS DE APRENDIZAJE	Versión: 01 Código: GO.GD.04

6. FLUJOGRAMA



	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN		
	PROPORCIONAR TUTORÍAS A LOS ESTUDIANTES CON PROBLEMAS DE APRENDIZAJE		Versión: 01 Código: GO.GD.04

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Nómina de todos los estudiantes que tengan bajo rendimiento académico
- Registro de asistencia estudiantil
- Informe de ejecución de tutorías

8. ANEXOS

- Formato de registro de tutorías **GD.TA.01. D1**

		UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”				
TUTORIAS ACADEMICAS						
Asignatura					Año lectivo	
Docente						
Curso						
N°	Nombres	Comienza	Finaliza	Temas	Firma estudiante	Observaciones



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión de apoyo

Gestión de mantenimiento

Uso y prácticas en laboratorios y talleres

GA.GM.01

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	USO Y PRÁCTICAS EN LABORATORIOS Y TALLERES	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GA.GM.01</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GA.GM.01				

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para el uso correcto, inspección y conservación de las instalaciones, servicios adicionales, herramientas y laboratorios con que cuenta la unidad educativa.

2. PARTICIPANTES

- Rector
- Vicerrector
- Docente
- Estudiante

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- N/A

4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento de la LOEI
- Código de convivencia institucional

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

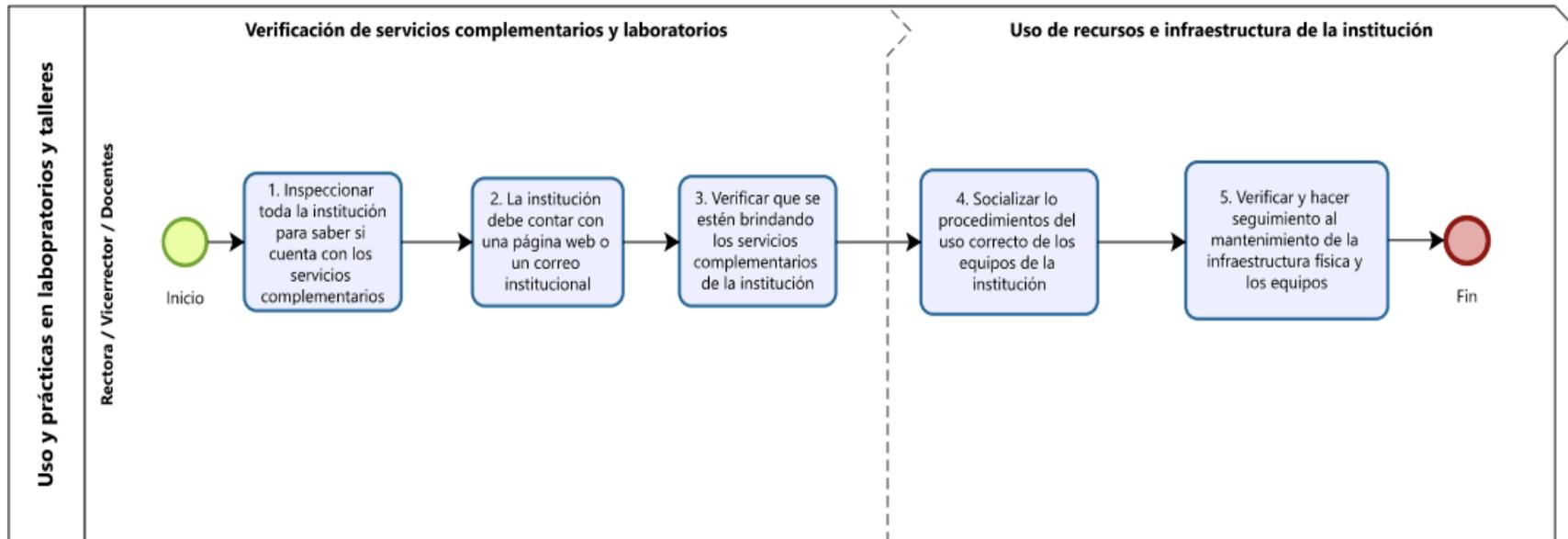
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Verificación de servicios complementarios y laboratorios		
1	Inspeccionar toda la institución para saber si cuenta con los servicios complementarios	Rector Vicerrector
2	La institución debe contar con una página web o un correo institucional	Rector Vicerrector

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	USO Y PRÁCTICAS EN LABORATORIOS Y TALLERES	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GA.GM.01</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GA.GM.01				

3	Verificar que se estén brindando los servicios complementarios de la institución	Rector Vicerrector
Uso de recursos e infraestructura		
4	Socializar lo procedimientos del uso correcto de los equipos de la institución	Rector Vicerrector
5	Verificar y hacer seguimiento al mantenimiento de la infraestructura física y los equipos que cuenta la institución	Rector Vicerrector

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	USO Y PRÁCTICAS EN LABORATORIOS Y TALLERES	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GA.GM.01</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GA.GM.01				

6. FLUJOGRAMA



	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	USO Y PRÁCTICAS EN LABORATORIOS Y TALLERES	Versión: 01 Código: GA.GM.01

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Inventario de los servicios que cuenta la institución
- Inventario de la infraestructura y de los equipos que cuenta la institución
- Distributivo de laboratorios y talleres
- Registro de uso de laboratorios
- Informe de mantenimiento de los equipos

8. Anexos

- Formato ficha técnica de equipos **GA.IEC.01. D1**

	UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE "SAN JUAN DE ILUMÁN"	
Nombre del equipo:	<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 80px; margin: auto;"></div>	
Marca:		
Modelo:		
Serie:		
Especificaciones de Mantenimiento	Especificaciones eléctricas	
Mantenimiento preventivo mensual	Preparación de la máquina	
Mantenimiento preventivo semestral	Encendido de la máquina	



UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE

“SAN JUAN DE ILUMÁN”

Manual de Procedimientos

Norma ISO 9001:2015

Gestión de apoyo

Gestión de talento humano

Capacitaciones del personal para tener una gestión eficaz

GA.GT.01

SAN JUAN DE ILUMÁN-ECUADOR

2023

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	CAPACITACIONES DE PERSONAL PARA TENER UNA GESTIÓN EFICAZ	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GA.GT.01</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GA.GT.01				

1. OBJETIVO

Establecer procedimiento para la selección del mejor personal calificado que cumplan con los requisitos para los roles administrativos, educativos o de apoyo.

2. PARTICIPATES

- Rector
- Vicerrector

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- N/A

4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento de la LOEI
- Código de convivencia institucional

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

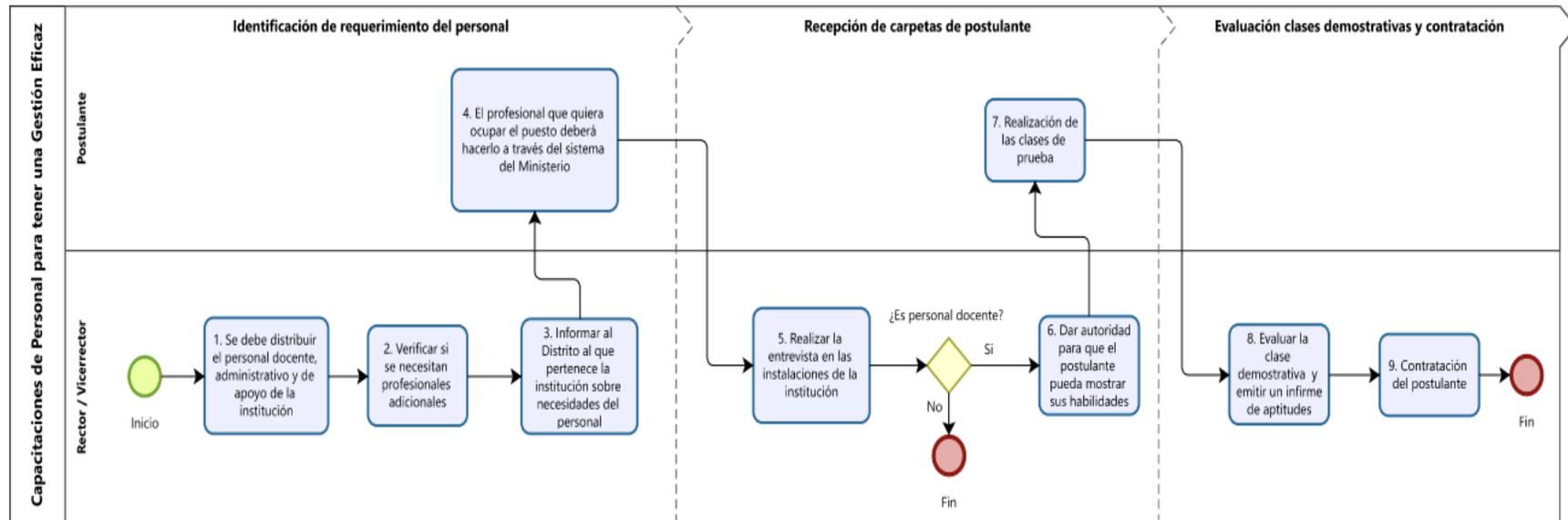
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Identificación de requerimiento del personal		
1	Se debe distribuir el personal docente, administrativo y de apoyo de la institución	Rectora Vicerrector
2	Verificar si se necesitan profesionales adicionales	Rectora Vicerrector
3	Informar al Distrito al que pertenece la institución sobre necesidades del personal	Rectora Vicerrector
Recepción de carpetas		
4	El profesional que quiera ocupar el puesto deberá hacerlo a través del sistema del Ministerio de	Postulante

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	CAPACITACIONES DE PERSONAL PARA TENER UNA GESTIÓN EFICAZ	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GA.GT.01</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GA.GT.01				

	Educación o entregar todos los documentos en las instalaciones de la instalación	
Selección		
5	Realizar la entrevista en las instalaciones de la institución	Rectora Vicerrector
6	Dar autoridad para que el postulante pueda mostrar sus habilidades	Rectora Vicerrector
7	Realización de las clases de prueba	Postulante
Evaluación		
8	Evaluar la clase demostrativa y emitir un informe de aptitud	Rectora Vicerrector
9	Informar al postulante que fue contratado	Rectora Vicerrector Ministerio de Educación

	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN	
	CAPACITACIONES DE PERSONAL PARA TENER UNA GESTIÓN EFICAZ	Versión: 01 Código: GA.GT.01

6. FLUJOGRAMA



	UNIDAD EDUCATIVA INTERCULTURAL BILINGÜE SAN JUAN DE ILUMÁN				
	CAPACITACIONES DE PERSONAL PARA TENER UNA GESTIÓN EFICAZ	<table border="1"> <tr> <td>Versión:</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Código:</td> <td>GA.GT.01</td> </tr> </table>	Versión:	01	Código:
Versión:	01				
Código:	GA.GT.01				

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Registro de todo el personal
- Distributivo de docentes
- Perfil de puestos
- Informe de evaluación de la clase demostrativa

8. ANEXOS

- Registro de capacitación **GA.GTH.01. D1**

		UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”		
FORMATO REGISTRO DE CAPACITACIÓN				
Fecha		Lugar de ejecución		
Título de capacitación:				
Nombre del capacitador:				
Objetivo:				
Observaciones:				
N°	Nombres	Cédula	Cargo	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Anexo 10

FICHAS DE

INDICADORES

FICHA DE INDICADOR						
UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”						
Proceso	Planificación Estratégica					
Tipo de indicador	Cuantitativo					
Nombre del indicador	Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos	Código del indicador	GE.PE.11			
Definición del indicador	El indicador se relaciona con la cantidad de objetivos estratégicos que la institución ha completado en un periodo de tiempo específico					
Metodología de cálculo	Unidad de medida	Simbología				
$\frac{OEC}{OEP} \times 100$	Porcentaje	OEC=Objetivos estratégicos cumplidos OEP=Objetivos estratégicos planteados				
Rango	10%-50%	BAJO	60%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	Rectora, comisión asignada					
Reporte	Anual / Año lectivo					
Elaborado por:	Picuasi Jairo		Revisado por:	Lic. Cecilia Encalada		

FICHA DE INDICADOR						
UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”						
Proceso	Gestión de la calidad académica					
Tipo de indicador	Cuantitativo					
Nombre del indicador	Cumplimiento de planes de mejora	Código del indicador	GE.ACA.12			
Definición del indicador	Medición y evaluación de acuerdo con la programación para la mejora temprana en el periodo de tiempo académico					
Metodología de cálculo	Simbología			Unidad de medida		
$CAP = (CPPP - CPR) \times 100$	CPP=Cantidad de planes planificadas CPR=Cantidad de planes realizadas CAP=Cumplimiento anual de planes					
Rango	10%-50%	BAJO	60%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	Rectora, comisión asignada					
Reporte	Anual / Año lectivo					
Elaborado por:	Picuasi Jairo		Revisado por:	Lic. Cecilia Encalada		

FICHA DE INDICADOR						
UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”						
Proceso	Gestión de comunicación					
Tipo de indicador	Cualitativo					
Nombre del indicador	Conocimiento de la información expuesta	Código del indicador	GE.GC.13			
Definición del indicador	Evaluación de conocimientos de la información expuesta					
Metodología de cálculo						
Satisfactorio		Medianamente satisfactorio		Insatisfactorio		
La institución cumple con los estándares de calidad		La institución medianamente cumple con los estándares establecidos		La institución no cumple con los estándares establecidos		
Rango	10%-50%	BAJO	60%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	Rectora, comisión asignada					
Reporte	Anual / Año lectivo					
Elaborado por:	Picuasi Jairo		Revisado por:	Lic. Cecilia Encalada		

FICHA DE INDICADOR					
UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”					
Proceso	Matrícula estudiantil				
Tipo de indicador	Cuantitativo				
Nombre del indicador	Porcentaje de estudiantes matriculados	Código del indicador	GA.ME.14		
Definición del indicador	Este indicador facilita saber con exactitud el número de estudiantes con matrículas legalizadas				
Metodología de cálculo	Simbología			Unidad de medida	
$NE - EG = TE$ $(TE + EN) \times 100 = TEM$	NE= Número de estudiantes EG= Estudiantes graduados TE= Total de estudiantes TEM= Total de estudiantes matriculados			Porcentaje	
Rango	10%-50%	BAJO	60%-70%	MEDIO	80%-100% ALTO
Fuente de datos	Rectora, comisión asignada				
Reporte	Anual / Año lectivo				
Elaborado por:	Picuasi Jairo	Revisado por:	Lic. Cecilia Encalada		

FICHA DE INDICADOR						
UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”						
Proceso	Planificación curricular					
Tipo de indicador	Cualitativo					
Nombre del indicador	Cumplimiento del plan de clase	Código del indicador	GD.PC.17			
Definición del indicador	Evaluación, seguimiento y revisión del correcto plan curricular					
Metodología de cálculo						
Satisfactorio		Medianamente satisfactorio		Insatisfactorio		
La institución cumple con los estándares establecidos		La institución cumple con los estándares establecidos		La institución no cumple con los estándares establecidos		
Rango	10%-50%	BAJO	60%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	Rectora, comisión asignada					
Reporte	Anual					
Elaborado por:	Picuasi Jairo		Revisado por:	Lic. Cecilia Encalada		

FICHA DE INDICADOR						
UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”						
Proceso	Evaluación curricular					
Tipo de indicador	Cuantitativo					
Nombre del indicador	Porcentaje de estudiantes aprobados y reprobados	Código del indicador	GD.EC.19			
Definición del indicador	Evalúa el porcentaje de estudiantes aprobados por cada curso o nivel					
Metodología de cálculo	Simbología			Unidad de medida		
$\frac{EA}{TE} \times 100$	EA= Estudiantes aprobados TE= Total de estudiantes			Porcentaje		
Rango	10%-50%	BAJO	60%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	Rectora, comisión asignada					
Reporte	Anual / Año lectivo					
Elaborado por:	Picuasi Jairo		Revisado por:	Lic. Cecilia Encalada		

FICHA DE INDICADOR						
UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL						
BILINGÜE "SAN JUAN DE ILUMÁN"						
Proceso	Tutorías académicas					
Tipo de indicador	Cualitativo					
Nombre del indicador	Mejora en el rendimiento académico	Código del indicador	GD.TA.110			
Definición del indicador	Evalúa el proceso de tutorías académicas con la finalidad de mejorar el rendimiento de los alumnos					
Metodología de cálculo						
Satisfactorio	Medianamente satisfactorio		Insatisfactorio			
El estudiante cumple con todas las actividades desarrolladas	El estudiante cumple con las actividades desarrolladas		El estudiante no cumple con las actividades desarrolladas			
Rango	10%-50%	BAJO	60%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	Rectora, comisión asignada					
Reporte	Anual / Año lectivo					
Elaborado por:	Picuasi Jairo		Revisado por:	Lic. Cecilia Encalada		

FICHA DE INDICADOR						
UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”						
Proceso	Infraestructura y equipamientos complementarios					
Tipo de indicador	Cuantitativo					
Nombre del indicador	Porcentaje de cumplimiento en las inspección y mantenimiento	Código del indicador	GA.IEC.112			
Definición del indicador	Evalúa el mantenimiento de los equipos existentes en la institución					
Metodología de cálculo		Simbología			Unidad de medida	
$\frac{MER}{ET} \times 100$		MER= Mantenimiento de equipo realizado ET= Equipo total			Porcentaje	
Rango	10%-50%	BAJO	60%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	Rectora, comisión asignada					
Reporte	Semestral					
Elaborado por:	Picuasi Jairo			Revisado por:	Lic. Cecilia Encalada	

FICHA DE INDICADOR						
UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”						
Proceso	Gestión de Talento Humano					
Tipo de indicador	Cuantitativo					
Nombre del indicador	Porcentaje de satisfacción del personal	Código del indicador	GA.GTH.113			
Definición del indicador	Evalúa el ambiente laboral y las condiciones en la que se encuentra					
Metodología de cálculo	Simbología			Unidad de medida		
$SP = \frac{PS}{PE} \times 100$	SP= Satisfacción del personal PS= Personal satisfecho PE= Personal existente			Porcentaje		
Rango	10%-50%	BAJO	60%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	Rectora, comisión asignada					
Reporte	Semestral					
Elaborado por:	Picuasi Jairo		Revisado por:	Lic. Cecilia Encalada		

Anexo 11

Formato programa de auditoría

	<h1>FORMATO DE AUDITORÍA</h1>	<p>Versión: 01</p>
Fecha:		
Periodo:		
Auditores:		
Tema:		
Área:		
Objetivo:		
Alcance:		
Recursos:		

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						
	Semanas:					Mes:
Actividades	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Observaciones

Preparación de auditoría						
Reunión de apertura						
Recolección de información						
Ejecución de auditoría						
Reunión de cierre						
Realización de informe de auditoría						
Revisado por:						
Elaborado por:						
Aprobado por:						

Anexo 12

Plan de auditoría

		PLAN DE AUDITORÍA		Versión: 01
Objetivo de auditoría		COD		
Fecha:		Área:		
Criterio de auditoría		Cantidad de auditores:		
PERSONAL AUDITOR				
Auditor líder				
Auditores				
Experto técnico				
DÍA 1				
Fecha		Hora		
Auditor				
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura • Presentación del equipo auditor • Revisión de información • Documentada • Inspección del puesto de trabajo • Reunión de cierre 			

Departamento auditado			
DÍA 2			
Fecha		Hora	
Auditor			
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura • Presentación del equipo auditor • Revisión de información • Documentada • Inspección del puesto de trabajo • Reunión de cierre 		
Departamento auditado			
DÍA 3			
Fecha		Hora	
Auditor			
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura • Presentación del equipo auditor • Revisión de información • Documentada • Inspección del puesto de trabajo • Reunión de cierre 		
Departamento auditado			
DÍA 4			

Fecha		Hora	
Auditor			
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura • Presentación del equipo auditor • Revisión de información • Documentada • Inspección del puesto de trabajo • Reunión de cierre 		
Departamento auditado			
DÍA 5			
Fecha		Hora	
Auditor			
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura • Presentación del equipo auditor • Revisión de información • Documentada • Inspección del puesto de trabajo • Reunión de cierre 		
Departamento auditado			

Anexo 13

Formato de informe de auditoría interna

UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL BILINGÜE			
"SAN JUAN DE ILUMÁN"			
INFORME DE AUDITORIA INTERNA			
Código:			
Fecha:			
Versión:	01		
Nombre auditor			
Nombres auditores			
Objetivo:			
Alcance:			
Personal contactado		Firmas	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Resumen de las no conformidades detectadas		Acciones correctivas planteadas	
Observaciones:			
Entregado a:		Firma:	
Compromisos			

Anexo 14

Formato de revisión

Informe de revisión			
			
Fecha:			
Elaborado por:		Informe N°	
Revisado por:			
Actividades desarrolladas			
1.			
2.			
3.			
Resultados			
1.			
2.			
3.			
Observaciones:			
Firma del responsable:			

Anexo 15

Registro de las no conformidades



**UNIDAD EDUCATIVA COMUNITARIA INTERCULTURAL
BILINGÜE “SAN JUAN DE ILUMÁN”**

Registro de las no conformidades

Código	R.NC.01	Versión	01
Encargado		Fecha	
Área			
Proceso o servicio			
Detalles de la no conformidad			
Acciones correctivas:	Acciones preventivas:		
Observaciones:			
Tiempo límite para resolver el problema:			
Firma			

Anexo 16

Lista de verificación final

4. Contexto de la organización							
4.1 Comprensión de la organización y su contexto							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.					x		Misión, visión.
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.					x		FODA,
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.					x		Matriz partes interesadas
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC				x			
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.				x			
4.3 Determinación del alcance del SGC							
La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.					x		Alcance
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.				x			
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.				x			

Considerar los productos y servicios de la organización				x			
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.				x			
4.4 SGC y sus procesos							
4.4.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.					x		Mapa de procesos
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización					x		
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos					x		
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos					x		
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)					x		Fichas de indicadores
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad					x		Caracterización de los procesos
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos					x		
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1					x		

Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos			x				
Mejorar los procesos y el SGC.			x				
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos				x			Documentos y registros
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				x			
5. Liderazgo							
5.1 Liderazgo y compromiso							
5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
La alta dirección mantiene un control para el aseguramiento de los resultados previstos y comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz					x		Política de Calidad
La alta dirección promueve la mejora y contribuye a la eficacia del SGC comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas.					x		
La alta dirección asegura que los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables se determinan, se comprenden y cumplen con el propósito de mantener el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente					x		
La alta dirección asegura que los riesgos y oportunidades se determinan y tratan				x			
5.2 Política							

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad					x		Política de Calidad
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica					x		
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad					x		
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables			x				
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.			x				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Estar disponible y mantenerse como información documentada			x				Registro de difusión y evaluación del entendimiento de la Política de calidad.
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización			x				
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.			x				
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
La alta dirección Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Se cuenta con un organigrama actualizado					x		Organigrama
Se tiene definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del producto o servicio					x		Perfil de cargo y responsabilidades

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.					x		Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos					x		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables					x		

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Los objetivos de calidad se establecen en las funciones, niveles y procesos pertinentes, son medibles y coherentes con la política de calidad; se comunican y actualizan según corresponda y se mantienen como información documentada.			x				Matriz de Objetivos y metas de Calidad
Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad del producto y servicio y tienen en cuenta los requisitos aplicables				x			
La organización ha determinado los planes, recursos, responsables, plazos y métodos de evaluación de los objetivos.			x				

6.3 Planificación de los cambios

La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
-----------------------	----	-----	-----	-----	------	-----	-----------

Considerar los cambios que puedan afectar la integridad del SGC				x			Registro de planificación de cambios
7. Apoyo							
7.1 Recurso							
7.1.1 Generalidades. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.					x		Plan de SGC
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes					x		
Hay que considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.						x	
7.1.2 Personas. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.				x			Inventario del Personal, Cargo y funciones que desempeña, manual de funciones
7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.				x			Edificios, Layout, Inventario de equipos
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.				x			Ambiente de Trabajo, oficinas

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:							
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos					x		Recursos de seguimiento y medición
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas				x			
Asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito				x			
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito			x				
7.1.5.2 Trazabilidad de la medición, el equipo de medición debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación						x	Registros de procesos
Identificar para determinar su estado						x	

Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición						x	
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.						x	
7.1.6 Conocimientos de la Organización	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.				x			Conocimientos de la organización
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario				x			
Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas				x			
7.2 Competencia							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC				x			Perfiles de cargo y responsabilidades
Se cumple con la inducción del personal nuevo.				x			Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento
Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.				x			

Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.				x			
7.3 Toma de Conciencia							
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Existe un programa de concientización en todos los niveles de la organización, para tomar conciencia sobre la política de calidad, objetivos, contribución en la eficacia del SGC e implicancias de no cumplir los requisitos del SGC			x				Programa de capacitación y sensibilización
7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Se han establecido los procesos de comunicación interna y externa pertinentes al SGC.				x			Canales de comunicación
7.5 información Documentada							
7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
La información documentada requerida por esta Norma Internacional			x				Lista Maestra de Documentos del SGC - Información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015
La organización ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del SGC					x		Lista Maestra de Documentos del SGC

La organización cuenta con una metodología para crear, identificar, revisar, aprobar y actualizar la información documentada.					X		Procedimiento de control de Información Documentada
La organización cuenta con un procedimiento documentado para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible y adecuada para su uso, así como está protegida adecuadamente (uso inadecuado, pérdida de integridad, etc.)					X		
Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar la distribución, acceso, recuperación y uso de la información documentada					X		
Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar el almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición de la información documentada.					X		
Se cuenta con un procedimiento documentado para identificar y controlar la información documentada de origen externo que la organización considere como necesaria.			X				

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Se han determinado los requisitos para los productos y/o servicios				X			Características del producto o servicio
Se han establecido criterios para los procesos y aceptación de los productos y servicios; y se han determinado los recursos necesarios para la conformidad de dichos productos y servicios				X			

Se documenta y almacena la información sobre los procesos que se llevan a cabo y así demostrar conformidad de los productos y servicios con sus requisitos				x			
Se controlan los cambios planificados en los procesos y requisitos de productos y servicios.				x			
8.2 Requisitos para los productos y servicios							
8.2.1 Comunicación con el cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Se han establecido procesos de comunicación con el cliente relacionados con la información relativa a los productos y servicios				x			Documentos que contengan información específica del producto o servicio ofrecido
Se han establecido procesos de comunicación con el cliente para atención de consultas, contratos, cambios, etc.				x			Lineamientos de comunicación con el cliente.
Se han establecido procesos de comunicación con el cliente en cuanto a la retroalimentación respecto a productos y servicios, incluyendo quejas.							
Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos legales y otros reglamentarios aplicables.				x			Formato de identificación de requisitos legales y aplicables
Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos considerados necesarios por la organización				x			
Se mantiene información documentada que evidencie los resultados de la revisión de requisitos y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.				x			Control operacional

La información documentada pertinente es modificada cuando algún requisito del producto o servicio es modificado				x			
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios							No aplicable
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
8.4.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
La organización ha identificado cuáles son sus proveedores.				x			Listado de proveedores externos y productos que suministran
La organización cuenta con una metodología e información documentada para evaluar, seleccionar, registrar y calificar periódicamente a sus proveedores externos.						x	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras
La organización mantiene un control a los procesos, productos o servicios suministrados externamente, para asegurar que se mantienen dentro del control del SGC y también define controles al proveedor y a las salidas resultantes						x	
La organización verifica que los procesos, productos o servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos						x	
Se cuenta con datos o información de la materia prima a comprar o servicios a prestarse externamente						x	
Se comunica al proveedor externo sobre los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos, equipos, competencia de las personas requeridas y los requisitos del SGC.						x	

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación del servicio. (Características de producto o servicio, resultados a alcanzar, recursos, infraestructura, personal, liberación, entrega, etc.)				x			Cuadro de verificación de descripción de realización de producto y/o prestación de servicio.
Se tienen establecidos e implementados controles durante la producción o prestación del servicio para asegurar que se cumplirán los requisitos del producto				x			Controles definidos y documentados en los documentos de los procesos.
Se ha implementado que las actividades de seguimiento y medición en las etapas sean apropiadas para verificar el cumplimiento de los criterios para su respectivo control				x			Seguimiento de la producción (trazabilidad)
Se ha identificado el alcance de las actividades posteriores a la entrega						x	Lineamientos de actividades posteriores a la entrega
La organización ha utilizado los medios apropiados para identificar y asegurar la conformidad de los productos y servicios				x			Registro el control de cambios en el proceso de producción
8.6 Liberación de los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
La organización cuenta con disposiciones planificadas para verificar que se cumplen con los requisitos del producto y servicio, antes de ser liberados.				x			Registro de liberación de productos y/o servicios

Se ha conservado la información documentada donde se evidencia la conformidad y la trazabilidad sobre la liberación de los productos y servicios				x			
--	--	--	--	---	--	--	--

8.7 Control de las salidas no conformes

La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.						x	Procedimiento de Control de Salida no Conforme.
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.						x	

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
La organización cuenta con una metodología y mantiene información documentada para evaluar el desempeño y eficacia del SGC.				x			Procedimiento de seguimiento y análisis
Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente				x			
Se realiza un análisis y evaluación de datos e información para evaluar la conformidad de los productos y servicios y el grado de satisfacción del cliente				x			
Se realiza un análisis y evaluación de datos e información para evaluar el desempeño de los proveedores externos.				x			

9.2 Auditoría interna

9.2.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
----------------------------	----	-----	-----	-----	------	-----	-----------

Existe un procedimiento para la realización de auditorías internas a intervalos planificados					x		Plan de auditorías
La organización cuenta con un programa de auditorías internas.					x		Programa de auditorías
La organización cuenta con un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos, así como criterios de auditoría.					x		
Se mantiene información documentada como evidencia del programa de auditoría y los resultados de auditoría.					x		Información documentada
9.3 Revisión por la dirección							
9.3.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Se ha realizado la revisión del SGC a intervalos planificados, considerando las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección. Y se mantiene información documentada de dicha revisión.			x				Revisión por la dirección
10. Mejora							
10.1 Generalidades, la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.					x		Formato de Oportunidad de Mejora (Registro)
10.2 No conformidad y acción correctiva							
10.2.1 Cuando ocurra la no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
La organización cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas					x		Registro de no conformidades y acciones correctivas

Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como los resultados de las acciones correctivas.					x		
10.3 Mejora continua	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Evidencia
Existe mejora demostrable a través de los resultados del análisis y evaluación, salidas de revisión por la dirección, etc.			x				Procedimiento de mejora continua