



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

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,
MODALIDAD PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

TEMA:

**“MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN
LA NORMA ISO 21001:2018 EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR
VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY DE LA CIUDAD DE
IBARRA”**

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

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

AUTOR(A):

Francisco David Andrade Córdova

DIRECTOR(A):

MSc. Santiago Marcelo Vacas Palacios Ing.

Ibarra, febrero 2025



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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: | 1004170278 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Andrade Córdova Francisco David | | |
| DIRECCIÓN: | San Roque 16 de agosto y Simón Bolívar | | |
| EMAIL: | fdandradec@utn.edu.ec | | |
| TELÉFONO FIJO: | 2900498 | TELF. MOVIL | 0990306987 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TÍTULO: | Modelo de sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa Particular “Victoria Bilingual Christian Academy” de la ciudad De Ibarra |
| AUTOR (ES): | Andrade Córdova Francisco David |
| FECHA: DD/MM/AA | 20/02/2025 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR | |
| CARRERA/PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> GRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TITULO POR EL QUE OPTA: | Ingeniero Industrial |
| DIRECTOR: | MSc. Santiago Marcelo Vacas Palacios Ing. |
| | |

CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los veinte días, del mes de febrero de 2025

EL AUTOR:

Firma 

Nombre: Francisco David Andrade Córdova

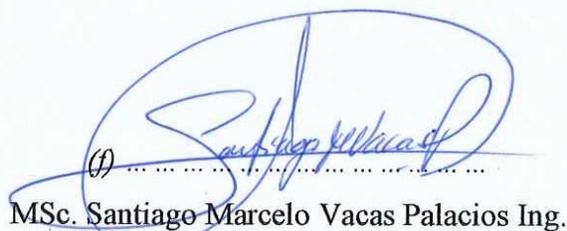
**CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**

Ibarra, 20 de febrero de 2025

MSc. Santiago Marcelo Vacas Palacios Ing.
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

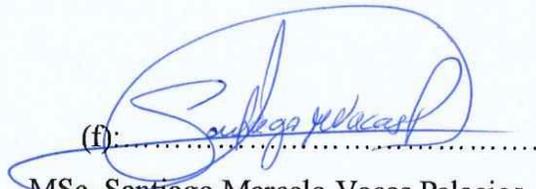
CERTIFICA:

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


MSc. Santiago Marcelo Vacas Palacios Ing.
C.C.: 0909250615

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificado del trabajo de Integración Curricular “Modelo de sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 21001:2018 en la Unidad Educativa Particular “Victoria Bilingual Christian Academy” de la ciudad De Ibarra” elaborado por Francisco David Andrade Córdova, previo a la obtención del título de ingeniero industrial, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f): 

MSc. Santiago Marcelo Vacas Palacios, Ing.

C.C.: 0909250615.....

(f): 

MSc. Karla Paola Negrete Esparza, Ing.

C.C.: 1002997631.....

DEDICATORIA

A mi madre, por ser el apoyo permanente en mi vida, por ser ese pilar fuerte que ha permitido desarrollarme personal y profesionalmente, por ser mi ejemplo de valentía, constancia y superación.

A mis abuelitos, por el enorme e inigualable sacrificio, amor, confianza, y por las palabras de aliento que desde pequeño me dieron para poder alcanzar cada meta planteada.

A todas las personas que tendrán el privilegio de leer un trabajo elaborado con esfuerzo y dedicación.

Francisco

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la fortaleza y sabiduría necesaria para superar cada obstáculo, he sido fiel testigo de su fidelidad y amor incondicional.

A mi tutor de tesis, MSc. Marcelo Vacas por orientarme y compartir sus conocimientos, brindándome las herramientas necesarias para llevar a buen término mi proyecto de tesis. También un agradecimiento especial a mis Docentes que con su dedicación, paciencia y esfuerzo contribuyeron significativamente a mi vida siendo personas fundamentales en mi proceso y desarrollo académico.

A la Msc. Sirene Yépez, Rectora de la Unidad Educativa Victoria Bilingual Christian Academy por abrirme las puertas de su prestigiosa Institución para el desarrollo de mi trabajo de investigación.

Gracias

RESUMEN EJECUTIVO

Las instituciones educativas han enfrentado grandes desafíos en la gestión eficiente de sus procesos internos, afectando la calidad de los servicios educativos y administrativos. Este trabajo tiene como objetivo diseñar un modelo de Sistema de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 21001:2018 para mejorar la calidad del servicio de la Unidad Educativa. Esta investigación está justificada en base a leyes, reglamentos, normativas y acuerdos ministeriales vigentes, así como en el Plan Educativo Institucional y el Plan de Convivencia Armónica.

Para conocer la situación actual de la institución, se utilizaron herramientas de análisis como PESTEL, FODA y las Fuerzas de Porter. Posteriormente, se estructuró el mapa de procesos, definiendo macroprocesos, procesos y procedimientos. La investigación adoptó un enfoque metodológico mixto, cualitativo y cuantitativo, empleando herramientas como la observación y el check list de cumplimiento, con el objetivo de determinar el porcentaje de cumplimiento. Además, se desarrolló una propuesta de mejora destinada a cumplir con los requisitos que la institución no poseía. Esta propuesta incluyó la caracterización de cada uno de sus procesos, la elaboración de manuales de procesos, la definición de indicadores de nivel de desempeño y la creación de una matriz de riesgos, entre otros elementos primordiales para mejorar la calidad del servicio de la institución

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

LISTA DE SIGLAS:

SGOE: Sistema de gestión para organizaciones educativas

UEPVBCA: Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy

MINEDUC: Ministerio de Educación

LOEI: Ley orgánica de educación intercultural

CRE: Constitución de la Republica del Ecuador

ABSTRACT

Educational institutions have faced significant challenges in efficiently managing their internal processes, affecting the quality of educational and administrative services. This work aims to design a Process Management System model based on the ISO 21001:2018 Standard to improve the quality of service at the educational institution. This research is justified based on current laws, regulations, norms, and ministerial agreements, as well as the Institutional Educational Plan and the Harmonious Coexistence Plan.

To understand the current situation of the institution, analysis tools such as PESTEL, SWOT, and Porter's Forces were used. Subsequently, the process map was structured, defining macroprocesses, processes, and procedures. The research adopted a mixed methodological approach, both qualitative and quantitative, employing tools such as observation and the compliance checklist, with the objective of determining the compliance percentage. Additionally, an improvement proposal was developed to meet the requirements that the institution lacked. This proposal included the characterization of each process, the development of process manuals, the definition of performance level indicators, and the creation of a risk matrix, among other essential elements to improve the quality of the institution's service.

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO I | 1 |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 1 |
| 1.2 Justificación | 2 |
| 1.3 Objetivos..... | 2 |
| 1.3.1 Objetivo General..... | 2 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 3 |
| 1.4 Alcance | 3 |
| CAPÍTULO II..... | 4 |
| MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| 2.2 Análisis FODA | 4 |
| 2.3 Análisis PESTEL..... | 4 |
| 2.4 Cadena de Valor | 4 |
| 2.5 Gestión por procesos | 5 |
| 2.5.1 Proceso..... | 5 |
| 2.5.2 Mapa de procesos | 5 |
| 2.5.3 Jerarquía de los procesos | 6 |
| 2.5.4 Procedimiento..... | 6 |
| 2.5.5 Principios de la gestión por procesos | 7 |
| 2.6 Fuerzas de Porter..... | 9 |
| 2.7 Indicadores Claves de Gestión | 9 |
| 2.8 Marco Legal | 10 |
| 2.8.1 Constitución de la República del Ecuador 2008..... | 10 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.8.2 Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)- 2011 | 10 |
| 2.8.3 Reglamento General a la LOEI (2017)..... | 10 |
| 2.9 Marco Normativo | 11 |
| 2.10 Familia Normas ISO..... | 11 |
| 2.11 Norma ISO 9001:2015 | 12 |
| 2.12 Norma ISO 21001:2018 | 12 |
| 2.12.1 Descripción general de la Norma ISO 21001:2018..... | 13 |
| 2.12.2 Principios y estructura de la ISO 21001:2018 | 13 |
| 2.12.3 Beneficios de la implementación de la norma ISO 21001:2018 en instituciones educativas | 16 |
| 2.12.4 Criterio de auditoría interna del cumplimiento de la Norma ISO 21001:2018 | 17 |
| 2.13 Norma ISO 31000 | 18 |
| 2.14 Norma ISO 10013 | 18 |
| CAPÍTULO III..... | 20 |
| MATERIALES Y MÉTODOS | 20 |
| 3.1 Metodología aplicada | 20 |
| 3.1.1 Tipo de Investigación | 20 |
| 3.1.2 Métodos de la investigación | 20 |
| 3.1.3 Técnicas de investigación | 21 |
| 3.1.4 Instrumentos | 21 |
| 3.1.5 Herramientas de calidad | 22 |
| 3.1.6 Diseño de la investigación..... | 22 |
| CAPÍTULO IV..... | 23 |
| RESULTADOS Y ANÁLISIS | 23 |
| 4.1 Caracterización de la institución | 23 |

| | |
|------------------------------------------------|----|
| 4.1.1 Reseña histórica de la institución | 23 |
| 4.1.2 Filosofía institucional | 23 |
| 4.1.3 Datos Generales | 24 |
| 4.1. Misión..... | 25 |
| 4.1.5 Visión..... | 25 |
| 4.1.6 Ideario..... | 25 |
| 4.1.7 Código de convivencia escolar | 26 |
| 4.1.9 Descripción del personal | 27 |
| 4.1.10 Diagnóstico Institucional..... | 27 |
| 4.2 Análisis del ambiente interno..... | 27 |
| 4.2.1 Factor organizacional | 27 |
| 4.2.2 Talento humano | 28 |
| 4.2.3 Factor de servicio..... | 29 |
| 4.2.4 Factor tecnológico | 30 |
| 4.3 Análisis del ambiente externo | 31 |
| 4.3.1 Factor político y legal | 31 |
| 4.3.2 Factor económico | 32 |
| 4.3.3 Factor social..... | 32 |
| 4.3.4 Factor tecnológico | 33 |
| 4.3.5 Factor ecológico | 33 |
| 4.4 Fuerzas de PORTER | 34 |
| 4.5 Análisis PESTEL..... | 37 |
| 4.5.1 Criterios de evaluación | 37 |
| 4.5 Análisis FODA | 38 |
| 4.6 Auditoría Interna | 39 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.6.1 Resultados del Check List inicial Basado en la Norma ISO 21001:2018 | 44 |
| 4.7 Plan de mejora..... | 46 |
| PROPUESTA..... | 47 |
| 4.8 Introducción | 47 |
| 4.9 Cláusula 4. (Contexto de la organización) | 47 |
| 4.9.1 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | 47 |
| 4.9.2 Alcance del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas | 47 |
| 4.9.3 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas y sus procesos | 48 |
| 4.9.4 Inventario de procesos | 48 |
| 4.9.5 Lista maestra de documentos..... | 49 |
| 4.9.6 Caracterización de los Procesos | 51 |
| 4.9.7 Manual de procedimientos..... | 53 |
| 4.10 Cláusula 5. Liderazgo..... | 54 |
| 4.10.1 Política | 54 |
| 4.11 Cláusula 6. Planificación..... | 55 |
| 4.11.1 Matriz de Riesgos | 55 |
| 4.12 Cláusula 7. Apoyo..... | 57 |
| 4.13 Cláusula 8. Operación | 60 |
| 4.14 Cláusula 9. Evaluación de desempeño | 60 |
| 4.14.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación..... | 60 |
| 4.14.2 Auditoría interna..... | 60 |
| 4.15 Cláusula 10. Mejora | 61 |
| 4.15.1 Mejora continua | 61 |
| 5. Resultados del Check List de salida..... | 61 |
| DISCUSIÓN | 62 |

| | |
|---------------------------------|----|
| CONCLUSIONES | 63 |
| RECOMENDACIONES..... | 64 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 65 |
| ANEXOS | 68 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| FIG. 2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE VBCA..... | 28 |
| FIG. 3. GRÁFICO DE RESULTADOS INICIALES DEL CAPÍTULO 4. | 40 |
| FIG. 4. GRÁFICO DE RESULTADOS INICIALES DEL CAPÍTULO 5. | 40 |
| FIG. 5. GRÁFICO DE RESULTADOS INICIALES DEL CAPÍTULO 6. | 41 |
| FIG. 6. GRÁFICO DE RESULTADOS INICIALES DEL CAPÍTULO 7. | 42 |
| FIG. 7. GRÁFICO DE RESULTADOS INICIALES DEL CAPÍTULO 8. | 42 |
| FIG. 8. GRÁFICO DE RESULTADOS INICIALES DEL CAPÍTULO 9. | 43 |
| FIG. 9. GRÁFICO DE RESULTADOS INICIALES DEL CAPÍTULO 10 | 44 |
| FIG. 10. MAPA DE PROCESOS DE LA UEFVBCA..... | 48 |
| FIG. 11. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 21001:2018 SALIDA | 61 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| TABLA 1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS | 7 |
| TABLA 2. CORRESPONDENCIA DE LOS PRINCIPIOS NORMA ISO 9001:2015 E ISO 21001:2018 | 14 |
| TABLA 3. CRITERIOS DE AUDITORÍA INTERNA CONFORME A LA NORMA ISO 21001:2018 | 17 |
| TABLA 4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 22 |
| TABLA 5. DATOS GENERALES DE LA UEPVBCA | 24 |
| TABLA 6. IDEARIO INSTITUCIONAL | 26 |
| TABLA 7. PERSONAL DE VBCA | 29 |
| TABLA 8. OFERTA ACADÉMICA DE VBCA | 29 |
| TABLA 9. NORMATIVA LEGAL VIGENTE PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS EN ECUADOR | 31 |
| TABLA 10. FUERZAS DE PORTER DE LA UEPVBCA | 35 |
| TABLA 11. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL ANÁLISIS PESTEL | 37 |
| TABLA 12. ANÁLISIS FODA DE LA UEPVBCA | 38 |
| TABLA 13. CRITERIOS UTILIZADOS PARA EL CHECK LIST | 39 |
| TABLA 14. CUMPLIMIENTO DEL CHECK LIST EN LA UEPVBCA | 45 |
| TABLA 15. CUMPLIMIENTO Y ACCIONES | 45 |
| TABLA 16. PLAN DE MEJORA PROPUESTO | 46 |
| TABLA 17. INVENTARIO DE PROCESOS DE LA UEPVBCA | 49 |
| TABLA 18. LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DE LA UEPVBCA | 50 |
| TABLA 19. CODIFICACIÓN FICHA DE CARACTERIZACIÓN | 52 |
| TABLA 20. CODIFICACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | 53 |
| TABLA 21. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UEPVBCA | 55 |
| TABLA 22. CRITERIOS PARA EVALUACIÓN DE LA PROBABILIDAD | 56 |
| TABLA 23. CLASIFICACIÓN DE RIESGOS | 56 |
| TABLA 24. FORMATO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE COMPETENCIA | 58 |
| TABLA 25. MATRIZ DE COMUNICACIÓN | 58 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| ANEXO 1. CHECK LIST DE DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 21001:2018 | 69 |
| ANEXO 2. ANÁLISIS PESTEL | 88 |
| ANEXO 3. MATRIZ DE PARTES INTERESADAS..... | 90 |
| ANEXO 4. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS..... | 93 |
| ANEXO 5. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS..... | 99 |
| ANEXO 6. FICHA DE INDICADORES | 198 |
| ANEXO 7. CRONOGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA..... | 207 |
| ANEXO 8. FORMATO DE PROGRAMA DE TRABAJO PARA AUDITORÍA INTERNA | 208 |
| ANEXO 9. CHECK LIST DE SALIDA BASADO EN LA NOCHE ISO 21001:2018 | 209 |

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy (VBCA) tiene una trayectoria de 23 años en la ciudad, con el objetivo de formar líderes con principios cristianos y brindar una educación integral que abarca el crecimiento intelectual, biológico y espiritual [1]. Sin embargo, a lo largo de los años, la institución ha enfrentado desafíos en cuanto a la gestión eficiente de sus procesos internos, lo que ha impactado en la calidad de los servicios educativos y administrativos que ofrece. Estos problemas se reflejan en la falta de un manual de procesos alineado con la misión y visión institucionales, lo que dificulta una correcta gestión y optimización de los flujos de trabajo.

La norma ISO 21001:2018 denominada Sistemas de gestión para organizaciones educativas -Requisitos con orientación para su uso, fue creada por el Comité Técnico ISO/PC 288 y tiene como enfoque satisfacer los requerimientos de calidad de las organizaciones educativas, sin importar la modalidad en la cual imparten la educación, los niveles en los que ofertan sus servicios o el modelo de sostenimiento [2].

A medida que aumenta la demanda por una educación de calidad con un eje transversal cristiano, también crece la necesidad de que las instituciones educativas como VBCA mejoren continuamente sus servicios; a partir de evaluar el grado en el que satisfacen las necesidades y expectativas de los estudiantes, sus familias, los profesores, el mercado laboral y la sociedad en general [3]. Además, la inexistencia de un modelo de gestión estructurado limita la capacidad de VBCA para adaptarse a las exigencias de un entorno educativo cada vez más competitivo y regulado.

1.2 Justificación

La presente investigación está direccionada hacia el mejoramiento del servicio brindado por parte de la Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy de la ciudad de Ibarra hacia sus clientes, la misma que reconoce la importancia de la implementación e integración de un sistema de gestión por procesos, pues mediante esta implementación sus servicios serán de calidad y estarán orientados a la excelencia, eficacia y la mejora continua.

En la actualidad el fenómeno de la globalización diariamente exige un cambio, innovación, la mejora continua y esto implica brindar a nuestros clientes un servicio cada vez de mejor calidad.

En el art. 26 de la constitución del Ecuador en su última modificación del 25 de enero del 2021 establece que “- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado”, la educación es un derecho amparado y establecido en la constitución para todas las personas, por lo cual “el Gobierno expresa su preocupación por el servicio que prestan las instituciones educativas las cuales deben, mediante una cultura de calidad, garantizar que sus servicios fortalezcan la educación en el país” [4].

Por este motivo diseñar un modelo de sistema de gestión beneficia significativamente al desarrollo y progreso como organización, aplicando procesos y procedimientos más precisos, alineados a la razón y ser de la institución, siendo inspeccionados y evaluados, mejorando el desempeño y eficiencia organizacional. Con esta implementación sus clientes podrán percibir una significativa mejora en la calidad y efectividad de los servicios educativos y administrativos.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de Sistema de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 21001: 2018, para mejorar la calidad del servicio de la Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy de la ciudad de Ibarra.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Recopilar información bibliográfica que fundamente la investigación y respalde la propuesta para el Diseño del Sistema de Gestión por Procesos.
- Analizar la situación actual de la institución en cuanto al manejo de los procesos que lleva la unidad educativa, a través de un estudio diagnóstico.
- Diseñar el modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 21001:2018 con la finalidad de mejorar el nivel de servicio brindando en Victoria Bilingual Christian Academy.

1.4 Alcance

Esta propuesta tiene como objetivo de investigación diseñar un modelo de Sistema de gestión por procesos para la Unidad Educativa Particular “Victoria Bilingual Christian Academy” de la ciudad de Ibarra para los departamentos que manejan información documentada, esto se lo realiza con el fin de estandarizar los procesos que se ejecuta en estas instancias garantizando así la satisfacción de sus partes interesadas alcanzar la mejora continua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.2 Análisis FODA

La matriz FODA es una herramienta que permite identificar ciertos aspectos que posee la organización, ayudando a establecer un equilibrio entre capacidad interna (fortalezas y debilidad) y capacidad externa (oportunidades y amenazas) de la empresa. Este instrumento ayudará a esclarecer ciertas características que actualmente posee VBCA, que mediante la aplicación de estrategias necesarias pueda la institución mejorar su gestión educativa [1].

2.3 Análisis PESTEL

El análisis PESTEL es una metodología de planificación estratégica ampliamente utilizada para evaluar y comprender los factores externos que pueden influir en el desarrollo de un proyecto empresarial. Esta herramienta permite analizar de manera detallada, ordenada y esquemática el entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal en el que se enmarcará el proyecto. Su objetivo principal es proporcionar una base sólida para la toma de decisiones estratégicas, ayudando a las organizaciones a anticiparse a posibles desafíos y aprovechar las oportunidades del entorno.[2]

2.4 Cadena de Valor

La cadena de valor es una herramienta clave en el análisis estratégico utilizada para identificar la ventaja competitiva de una organización y mejorar su rentabilidad. Esta herramienta se enfoca en las actividades que realiza la empresa, evaluando el valor que generan y las ganancias que producen. Actualmente, constituye un recurso esencial para llevar a cabo un análisis interno efectivo dentro de cualquier compañía.[3]

2.5 Gestión por procesos

La gestión por procesos se define como una metodología que sincroniza y secuencia esfuerzos y flujos de gestión. Este enfoque integra procesos separados para el mejoramiento continuo de las fases diseñadas para ofrecer un servicio. En el contexto educativo la gestión por procesos es fundamental para garantizar un buen servicio y la satisfacción de las partes interesadas, sean directa o indirectamente [4].

La gestión por procesos se define como un enfoque administrativo que considera a la organización como un sistema compuesto por actividades interrelacionadas que buscan la creación de productos o servicios con el propósito de mejorar la satisfacción del cliente. Este enfoque implica la reorganización de los flujos de trabajo para adaptarse con mayor flexibilidad y rapidez a los cambios, además de la búsqueda constante del propósito y beneficiario del trabajo realizado[5]. Dicho esto, en el ámbito educativo la gestión por procesos se trata sobre la estandarización de las actividades del personal administrativo, garantizando una atención óptima y eficiente con sus usuarios.

2.5.1 Proceso

Un proceso es una secuencia estructurada de actividades interrelacionadas que transforman insumos, como productos o servicios proporcionados por terceros, en resultados finales que generan valor. Estas actividades están diseñadas para cumplir objetivos específicos, asegurando que los recursos utilizados se conviertan en salidas que satisfagan las necesidades de los clientes o partes interesadas[6].

2.5.2 Mapa de procesos

Un mapa de procesos es una representación visual que muestra cómo se interconectan los diferentes procesos llevados a cabo en una organización. Actúa como un diagrama de valor que destaca la relevancia de cada proceso dentro del sistema integral que impulsa el funcionamiento de la empresa[7].

2.5.3 Jerarquía de los procesos

En un sistema sencillo, es posible que todos los procesos necesarios estén disponibles desde la inicialización del sistema, eliminando la necesidad de crearlos o eliminarlos durante su operación. Sin embargo, en la mayoría de los sistemas más complejos, es fundamental contar con mecanismos que permitan la creación y eliminación de procesos según las demandas específicas durante el funcionamiento.

Desde una perspectiva macro, los procesos representan las actividades clave necesarias para gestionar o dirigir una organización de manera eficiente. Para comprender mejor cómo se estructuran, es importante conceptualizar la jerarquía de procesos, la cual se puede ilustrar mediante una gráfica que refleja cinco niveles principales [8]:

- Nivel macroproceso: Agrupa procesos generales que abarcan grandes áreas funcionales.
- Nivel proceso: Describe las actividades principales que componen cada macroproceso.
- Nivel subproceso: Detalla las divisiones internas de los procesos principales.
- Nivel actividades: Desglosa las acciones específicas que integran cada subproceso.
- Nivel de tareas específicas: Define las acciones concretas que se deben ejecutar en un proceso específico.

Este enfoque jerárquico permite visualizar claramente cómo se interrelacionan y descomponen los procesos dentro de una organización, facilitando su gestión y mejora continua[8].

2.5.4 Procedimiento

En la investigación realizada por [9]menciona que un procedimiento se define como una serie de pasos detallados y sistemático generando una cadena de valor en su producto o servicio final. En educación los procedimientos garantizan que las acciones tomadas en un caso en específicos sean loa adecuados y se cumpla siguiendo las estancias correspondientes, como por ejemplo la justificación de una falta de un estudiante.

2.5.5 Principios de la gestión por procesos

La gestión por procesos se describe como un enfoque integral y estratégico que rediseña la manera en que las organizaciones abordan sus operaciones [10]. Estos principios incluyen:

Tabla 1. Principios de la gestión por procesos

| TEMA | CONTENIDO |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Métodos de evaluación del desempeño del SGC | Herramientas de Seguimiento y Medición: Identificar los resultados de la implementación del SGC en la organización. Evaluación del Desempeño: Investigar el nivel de satisfacción del cliente y definir acciones correctivas. Mejora Continua: Hacer frente a las no conformidades a través de acciones correctivas. Revisión de Procesos: Propósito: Revisar, medir y optimizar los procesos para asegurar su eficiencia y efectividad. Auditorías Internas: Evaluar la conformidad del SGC con los requisitos establecidos [11]. |

Indicadores de calidad educativa

Planificación Estratégica: Conocimiento del personal sobre la planificación estratégica institucional, satisfacción con la visión-misión, valores, políticas y objetivos institucionales, y participación en la toma de decisiones.

Estructura Organizacional: Definición de funciones, puestos y estructura organizacional, y satisfacción del personal con la estructura organizacional.

Proceso Administrativo: Medición del tiempo de respuesta a las expectativas del estudiantado, satisfacción del personal docente con recargos administrativos, y satisfacción de los estudiantes con servicios como el comedor.

Comunicación Interna: Mantener información suficiente y necesaria, garantizar la atención de consultas y dudas del estudiantado, y satisfacción del estudiantado con el servicio recibido [12].

**Estrategias de mejora continua
basadas en la ISO 21001:2018**

Realizar un Diagnóstico Previo: Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del sistema de gestión.

Establecer un Plan de Acción: Definir objetivos, actividades, responsables, recursos, plazos e indicadores.

Crear un Equipo Multidisciplinario y Representativo: Liderar y coordinar el proceso de implementación de la norma.

Capacitar y Sensibilizar al Personal: Informar sobre el contenido y los beneficios de la norma ISO 21001.

Documentar y Estandarizar los Procesos Educativos: Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.

Aumentar la eficiencia y efectividad de los servicios educativos.

Monitorear y Evaluar el Desempeño y la Eficacia del Sistema de Gestión: Utilizar indicadores establecidos y realizar auditorías internas y externas.

Implementar Acciones de Mejora Continua: Basarse en los resultados de la evaluación y el análisis de las causas de las no conformidades.

Nota: elaboración propia basado en [13].

Estos principios ayudan a tener una base sólida para implementar un modelo de sistema de gestión por procesos en cualquier institución. Basándose en estos principios las entidades están en la capacidad de mejorar notablemente sus operaciones, optimizar sus recursos y garantizar un buen servicio.

2.6 Fuerzas de Porter

El modelo de las Cinco Fuerzas de Porter es una herramienta diseñada para analizar la rentabilidad de cualquier industria. También conocido como "Modelo de Competitividad Ampliada de Porter," refleja con mayor precisión su objetivo y aplicación. Este enfoque permite a las empresas realizar un análisis externo examinando el sector en el que operan.[10]

Propuesto por Michael Porter en 1979, el modelo ofrece un marco sencillo para evaluar cada sector industrial. A través de este análisis, las organizaciones pueden comprender su posición actual y definir estrategias adecuadas. Lo ideal es competir en un mercado atractivo, caracterizado por altas barreras de entrada, proveedores con poca influencia, clientes dispersos, una cantidad limitada de competidores y la ausencia de sustitutos significativos.[10]

El modelo identifica cinco fuerzas que configuran la estructura de la industria. Estas fuerzas afectan directamente a los precios, los costos y los requisitos de inversión, los cuales son determinantes de la rentabilidad y el atractivo a largo plazo de un sector. Además, el análisis revela que la rivalidad entre competidores se alimenta de cuatro fuerzas específicas, las cuales, combinadas, generan la quinta fuerza.[10]

2.7 Indicadores Claves de Gestión

El término KPI, que corresponde a las siglas en inglés de Key Performance Indicator y se traduce al español como Indicador Clave de Desempeño o Medidor de Desempeño, se refiere a un conjunto de métricas utilizadas para resumir información sobre la eficiencia y productividad de las acciones realizadas en un negocio. Su propósito es facilitar la toma de decisiones y evaluar cuáles han sido más efectivas para alcanzar los objetivos establecidos en un proceso o proyecto específico. [11]

2.8 Marco Legal

2.8.1 Constitución de la República del Ecuador 2008

La educación es reconocida como un derecho fundamental de todas las personas durante toda su vida, y un deber prioritario e ineludible del Estado. Es considerada una de las principales áreas de la política pública y de inversión estatal, jugando un rol esencial en la garantía de igualdad, inclusión social y en la promoción del Buen Vivir. Además, se enfatiza la corresponsabilidad de las personas, familias y la sociedad en participar activamente en los procesos educativos [12].

El Estado tiene la responsabilidad de asegurar, sin ningún tipo de discriminación, el pleno ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución y en los tratados internacionales. Esto incluye especialmente el acceso efectivo a la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para todos sus habitantes[12].

2.8.2 Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)- 2011

La educación debe centrarse en el ser humano y promover su desarrollo integral, respetando los derechos humanos, el medio ambiente sostenible y los principios democráticos. Este proceso educativo debe ser participativo, obligatorio, intercultural, democrático, inclusivo y diverso, asegurando calidad y calidez. Además, se busca fomentar la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz, mientras se estimula el pensamiento crítico, el arte, la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, así como el desarrollo de habilidades y competencias para innovar y trabajar [12][13].

De acuerdo con la Constitución, se establece la existencia de una institución pública autónoma encargada de llevar a cabo evaluaciones internas y externas de manera integral, con el objetivo de fomentar la calidad en el sistema educativo [1][2].

2.8.3 Reglamento General a la LOEI (2017)

La educación es reconocida como un derecho humano esencial, cuya garantía de acceso, permanencia y calidad para toda la población, sin discriminación alguna, constituye una obligación

prioritaria e ineludible del Estado. Además, está alineada con los principios establecidos en los instrumentos internacionales de derechos humanos [14].

Se fomenta el esfuerzo personal y la motivación en el proceso de aprendizaje, destacando también la importancia del reconocimiento y valoración del profesorado. Además, se garantiza el respeto a sus derechos y el respaldo a su labor, considerándolos elementos clave para asegurar la calidad educativa [14].

Se garantiza el acceso a una educación de calidad, calidez y adecuación, con un enfoque pertinente, contextualizado y actualizado a lo largo de todo el proceso educativo en sus sistemas, niveles, subniveles y modalidades, incluyendo evaluaciones continuas. Asimismo, se promueve una visión centrada en el estudiante como eje principal del proceso educativo, con contenidos, metodologías y procesos flexibles que se adapten a sus necesidades y realidades. Además, se fomenta un entorno de respeto, tolerancia y afecto que favorezca un clima escolar adecuado para el aprendizaje [14].

2.9 Marco Normativo

2.10 Familia Normas ISO

Hay una amplia variedad de normas ISO que se actualizan periódicamente y, además, se introducen nuevas versiones con el tiempo. Para facilitar su clasificación e identificación, estas normas se organizan en familias o series, cada una con una nomenclatura particular. Estas se dividen en tres categorías principales [15].

- Gestión de Calidad (serie ISO 9000): Normas diseñadas para unificar los estándares de calidad en los productos o servicios ofrecidos por organizaciones, tanto públicas como privadas, sin importar su tamaño o sector de actividad[15].
- Gestión del medio ambiente (serie ISO 14000): Son una herramienta clara y eficaz que permite a las empresas organizar sus actividades dentro de parámetros que respeten el entorno, cumpliendo con la legislación actual y respondiendo a una mayor conciencia y demandas de la sociedad[15].
- Gestión de riesgos y seguridad (norma ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 22301 y otras): Normas y sistemas creados con el propósito de prevenir o reducir

los diversos riesgos derivados de las distintas amenazas generadas por las actividades empresariales[15].

- Gestión de responsabilidad social (norma ISO 26000): El objetivo de estas normas es apoyar a la empresa para que mantenga en todo momento un comportamiento ético y transparente, integrándolo de manera inseparable en su modelo de gestión general[15].

2.11 Norma ISO 9001:2015

La ISO 9001 es una norma reconocida a nivel internacional que establece los requisitos para implementar sistemas de gestión de calidad (SGC) en organizaciones de cualquier tipo o tamaño. Esta norma abarca todos los aspectos fundamentales de la gestión de calidad, proporcionando a las empresas una guía para desarrollar un sistema estructurado y eficiente que les permita gestionar de manera efectiva sus procesos, garantizar la satisfacción del cliente y mejorar continuamente la calidad de los productos o servicios que ofrecen. Su aplicación es clave para lograr estándares consistentes y competitivos en el mercado global[16] .

2.12 Norma ISO 21001:2018

En diversas partes del mundo, las instituciones educativas han implementado múltiples técnicas y métodos con el objetivo de estructurar y gestionar de manera eficiente sus áreas administrativas y académicas, alineándose con estándares internacionales. Entre estas herramientas destacan los Sistemas de Gestión de la Calidad, como la norma ISO 9001:2015 (ISO, 2015), y es bien conocido que esta norma es la premisa de las cuales muchas otras normas han partido entre estas tenemos de forma más específica, a la norma ISO 21001:2018 (ISO, 2018), la misma que permite a las organizaciones educativas avanzar hacia la meta de ofrecer servicios de calidad que respondan a las necesidades de los estudiantes, sus familias y la sociedad en general [17].

2.12.1 Descripción general de la Norma ISO 21001:2018

La norma ISO 21001:2018 (ISO, 2018) se encuentra orientada a la mejora de los procesos tanto administrativos como operativos en las organizaciones educativas, incluyendo aquellas del sistema educativo ecuatoriano. Su propósito principal es establecer un marco que permita a estas instituciones gestionar sus actividades de manera eficiente, garantizando estándares elevados en la prestación de servicios educativos. Esta norma destaca por su enfoque en la educación de calidad, entendida como una herramienta para promover la inclusión y la equidad, asegurando que todas las personas, independientemente de sus condiciones o circunstancias, puedan acceder a oportunidades educativas justas y equitativas. En esencia, la ISO 21001:2018 busca fomentar un entorno educativo que responda a las diversas necesidades de los estudiantes y de otras partes interesadas, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad [17].

2.12.2 Principios y estructura de la ISO 21001:2018

La norma ISO 21001 está diseñada en consonancia con la estructura de la ISO 9001:2015 y encuentra sus bases en el documento ISO/IWA. Además, integra elementos de otras normas internacionales relevantes para servicios educativos, como la ISO 29993. Esta norma conserva la estructura de alto nivel que la ISO ha establecido para todas sus normas de sistemas de gestión, garantizando coherencia y facilidad de integración con otras normas similares [18].

La ISO 21001 define los requisitos necesarios para implementar un sistema de gestión enfocado en organizaciones educativas, adaptando al contexto educativo los siete principios de gestión de calidad establecidos por la ISO 9001 e incorporando cuatro principios adicionales. Estos principios (detallados en la Tabla 2) proporcionan una base para la mejora continua y para el cumplimiento de la misión, los objetivos y la visión de las organizaciones educativas [18].

En general, los procesos descritos en la norma ISO 21001 son fundamentales para que las instituciones educativas operen de manera eficiente, brinden servicios de calidad, y logren satisfacer las expectativas de sus diversas partes interesadas. La tabla que se presenta a continuación detalla los principios de la norma ISO 21001:2018, asociándolos con los de la ISO 9001:2015 y ofreciendo una breve explicación de cada uno [18].

Tabla 2. Correspondencia de los principios norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018

| ISO 9001:2015 | ISO 21001:2018 | RELACIÓN DE PRINCIPIOS |
|----------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enfoque al cliente | Enfoque al cliente | El propósito fundamental del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) es satisfacer las necesidades de los estudiantes y demás partes interesadas, así como superar las expectativas que estos puedan tener respecto a los servicios educativos brindados.[18] |
| Liderazgo | Liderazgo | Implica la participación de todas las partes interesadas relevantes en el proceso de diseño, desarrollo e implementación de la misión, visión y objetivos de la organización. Los líderes, en todos los niveles, tienen la responsabilidad de garantizar una alineación clara en cuanto al propósito y la dirección de la organización, además de fomentar un entorno que facilite el logro de sus metas. Asimismo, este enfoque incluye el desarrollo de competencias necesarias para gestionar eficazmente los cambios dentro de la organización.[18] |
| Compromiso de las personas | Compromiso de las personas | Es fundamental para la organización que todas las personas involucradas cuenten con las competencias necesarias, estén empoderadas y se comprometan plenamente con la generación de valor.[18] |
| Enfoque a procesos | Enfoque a procesos | Se obtienen resultados consistentes y predecibles de forma más eficiente y efectiva cuando las actividades se gestionan como procesos |

| | | |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | interconectados, operando dentro de un sistema coherente que integra entradas y salidas.[18] |
| Mejora | Mejora | Las organizaciones exitosas se caracterizan por mantener un enfoque constante en la mejora continua. Para evaluar este progreso, es fundamental considerar tanto los objetivos como las metas establecidas por la organización.[18] |
| Toma de decisiones basada en la evidencia | Toma de decisiones basada en la evidencia | Tomar decisiones fundamentadas en el análisis y la evaluación de datos e información aumenta significativamente la probabilidad de alcanzar los resultados esperados.[18] |
| Gestión de las relaciones | Gestión de las relaciones | Para lograr un éxito sostenible, las organizaciones gestionan de manera efectiva sus relaciones con las partes interesadas, incluyendo proveedores y socios estratégicos.[18] |
| | Responsabilidad social | Las organizaciones que actúan con responsabilidad social garantizan su éxito a largo plazo. |
| | Accesibilidad y equidad | Las organizaciones exitosas se destacan por ser inclusivas, adaptables, transparentes y responsables, permitiendo responder de manera efectiva a las necesidades particulares y especiales de los estudiantes, considerando sus intereses, habilidades y antecedentes.[18] |
| | Conducta ética en la educación | El comportamiento ético está vinculado a la capacidad de la organización para fomentar un entorno profesional íntegro, donde se garantice un trato justo a todas las partes interesadas, se prevengan los conflictos de interés y se lleven a cabo actividades orientadas al beneficio de la sociedad.[18] |

| | |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seguridad y protección de datos | Todas las partes interesadas pueden interactuar con la institución educativa con la seguridad de que tienen el control sobre sus propios datos y de que la institución manejará dicha información con la debida diligencia y confidencialidad.[18] |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Nota: elaboración propia basado en [18].

2.12.3 Beneficios de la implementación de la norma ISO 21001:2018 en instituciones educativas

La variedad de beneficios derivados de la implementación de la norma ISO 21001 en las instituciones educativas entre incluyen:

- Optimización de la calidad y efectividad de los servicios educativos, asegurando que estén alineados con las necesidades y expectativas de los estudiantes y otras partes interesadas.
- Incremento en la satisfacción y fidelización de los estudiantes, mejorando su desempeño académico y el desarrollo de sus competencias.
- Fomento de la innovación y la mejora continua dentro de las organizaciones educativas, a través del establecimiento de objetivos, indicadores y la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- Refuerzo del liderazgo y del compromiso de la alta dirección en la gestión de la calidad educativa.
- Estímulo de la participación y colaboración de todo el personal involucrado en los procesos educativos.
- Mejora de la transparencia y la rendición de cuentas de las instituciones educativas ante sus clientes y otras partes interesadas.
- Impulso al reconocimiento y la acreditación tanto a nivel nacional como internacional, facilitando la comparación y compatibilidad de los servicios educativos con los estándares globales de calidad y aprendizaje [19].

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

Según el Ciclo PHVA, después de planificar e implementar los objetivos, procesos y recursos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, con el fin de cumplir con los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios, así como con las políticas de la organización, y de identificar y abordar los riesgos y oportunidades, se debe proceder al monitoreo y la medición de los procesos y los productos y servicios en relación con las políticas, objetivos, requisitos y actividades planificadas, además de informar sobre los resultados obtenidos [23].

Para ello, se realizan auditorías internas siguiendo los lineamientos de la Norma ISO 19011, siendo la ISO 21001 la base de los criterios de auditoría, con el fin de implementar acciones que mejoren el desempeño [20].

A continuación, la Tabla 3 muestra los principales criterios de auditoría interna en conformidad de la norma ISO 21001:2018 a considerar para evaluar a las instituciones educativas:

Tabla 3. Criterios de auditoría interna conforme a la norma ISO 21001:2018

| Manual de Gestión y la Política del SGEMS. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Información documentada a mantener y conservar por la norma ISO 21001:2018 y el Sistema de Gestión de Educación Media Superior.• Procedimiento para el control de la información documentada.• Procedimiento para el control de salidas educativas no conformes.• Procedimiento para la satisfacción del estudiante.• Procedimiento para planes de mejora.• Procedimiento para auditorías internas.• Procedimiento para la revisión por la dirección.• Procedimiento para no conformidad y acciones correctivas. |

-
- Guía para la elaboración de matriz de riesgos y oportunidades, Guía para la elaboración del plan de mejora y Guía para la elaboración de la información documentada.
-

Información documentada a mantener y conservar específica de la planificación, la operación y el control de los procesos.

- Requisitos y criterios de aceptación para el Producto y Servicio Educativo.
 - Objetivos del SGEMS.
 - Procedimiento de Formación Integral de los Estudiantes.
 - Cédula de Comunicación.
 - Matriz de riesgos y oportunidades.
 - Perfiles de puestos.
 - Marco legal y reglamentario aplicable para el nivel medio superior de la UAS.
-

Nota: elaboración propia basado en [21].

2.13 Norma ISO 31000

La norma "ISO 31000:2018. Gestión del Riesgo. Directrices" constituye un estándar internacional esencial en el ámbito de la gestión de riesgos. Su objetivo principal es ofrecer lineamientos claros y estructurados que permitan a cualquier organización, independientemente de su industria, tamaño o complejidad, abordar el riesgo de manera efectiva. Este enfoque ayuda a integrar el análisis y la gestión del riesgo en los procesos organizacionales, convirtiéndolo en un elemento estratégico que no solo minimiza incertidumbres, sino que también promueve la creación de valor y la sostenibilidad a largo plazo[22].

2.14 Norma ISO 10013

La norma ISO 10013 establece un conjunto de directrices destinadas a facilitar la implementación de un sistema de gestión de la calidad dentro de una organización. Este estándar no solo proporciona orientación sobre cómo llevar a cabo los procedimientos necesarios, sino que también detalla cómo organizar y gestionar de manera adecuada la documentación o la

información documentada que respalda el funcionamiento y cumplimiento del sistema. Su enfoque integral asegura que todas las actividades y registros relacionados estén alineados con los requisitos de calidad establecidos, promoviendo la eficiencia y la claridad en su aplicación [26].

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Metodología aplicada

Con el objetivo de determinar el orden y funcionamiento de los procesos administrativos, esta investigación utilizará un enfoque metodológico mixto tanto cualitativo y cuantitativo. Mediante la aplicación de diversos instrumentos cualitativos se analizarán las distintas etapas que conforman cada proceso en su gestión; así como las interrelaciones existentes entre ellos y la efectividad del sistema actual.

3.1.1 Tipo de Investigación

Una vez analizado y definido el enfoque a trabajar en la investigación, se determinó trabajar con los siguientes tipos de investigación:

- **Investigación exploratoria:** Se utilizó para identificar y definir los principales desafíos y oportunidades que tiene la institución al momento de diseñar un modelo de sistema de gestión por procesos, esto debido a que en la educación es un tema nuevo, poco estudiado y que necesita ser fortalecido; además esta investigación fue crucial para estructurar un marco conceptual y metodológico adecuado [23].
- **Investigación documental y bibliográfica:** este tipo de investigación sirvió para realizar el levantamiento de información, para posteriormente sustentarla en el marco teórico, dando definiciones claras y concisas; que a su vez son necesarias para el desarrollo del modelo de sistema de gestión [23].
- **Investigación de campo:** para concluir, este tipo de investigación permitió esclarecer el panorama del orden y funcionamiento de los procesos administrativos VBCA, esta información es necesaria para posteriormente documentarla y analizarla [23].

3.1.2 Métodos de la investigación

- **Método deductivo:** La investigación se centró en los fundamentos de gestión de procesos universales los cuales tienen como objetivo buscar soluciones a los diferentes problemas en las áreas de investigación, por lo cual se realizó la búsqueda de información para el respectivo levantamiento de procesos y procedimientos con el fin de alinearlos con los parámetros de la norma ISO 21001:2018.
- **Método descriptivo-explicativo:** con esta herramienta se logró comprender y conocer la situación de la unidad educativa, esta información se pudo obtener mediante el diagnóstico inicial utilizando el check list de la norma ISO 21001:2018. Esta estrategia permite de primera mano identificar los factores internos y externos los mismo que servirán para realizar el análisis FODA.
- **Método analítico:** este método permitió identificar las causas y efectos de la problemática planteada, de igual manera las posibles soluciones.

3.1.3 Técnicas de investigación

- **Técnica de observación:** esta técnica se desarrollará en las visitas a la institución en las cuales se conocerán los procesos que manejan dentro de la unidad educativa, identificando las posibles situaciones de riesgos para poder plantear unas posibles mejoras.
- **Entrevista:** Se realizó entrevistas con las autoridades de VBCA para conocer desde su perspectiva el funcionamiento de la institución, los procesos que ejecutan y procedimientos que se podrían implementar para un mejor funcionamiento.

3.1.4 Instrumentos

- **Cuestionarios:** se estructuró un plan de entrevista en el cual se estableció preguntas estratégicas que serán desarrolladas en las entrevistas.
- **Check list de la norma ISO 21001:2018:** este instrumento permitió conocer el nivel de cumplimiento según los lineamientos de la normativa en la institución.

3.1.5 Herramientas de calidad

Se utilizó diferentes herramientas enfocadas a calidad como el análisis FODA, PESTEL y fuerzas de PORTER, debido a que mediante el uso de estas herramientas se pudo comprender los procesos y funcionamientos que ejecutan diferentes dignidades del área administrativa de la institución.

3.1.6 Diseño de la investigación

Tabla 4. Diseño de la investigación

| Materiales de Campo | Materiales de laboratorio | Equipos | Software |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
| Check-list de la norma ISO 21001:2018 | Manual de la norma ISO 21001:2018. | | |
| Documentación auditoría interna | Documentos de referencia necesarios para el diseño del sistema de gestión. | Computador, teléfono inteligente | Excel, Word y Power Point |
| Encuestas y entrevistas para la recopilación de información de la Unidad Educativa | Informes del análisis de datos obtenidos en la auditoría interna. | | |

Nota: elaboración propia basado en [2].

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Caracterización de la institución

4.1.1 Reseña histórica de la institución

El Proyecto Educativo Institucional de la Unidad Educativa Particular “VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY” (en adelante VBCA), se ha construido para atender a la persona humana como un hijo de Dios y orientarlo en su crecimiento intelectual, biológico y espiritual que lo reafirme en su rol social de hermano y ponga en práctica los desempeños auténticos de los que será beneficiada la comunidad mundial del presente siglo [1].

Al ser una institución educativa basada en las enseñanzas cristianas, VBC considera que todo proceso que realiza tiene como fundamento a Dios Padre, a Su Hijo Jesucristo y al Espíritu Santo. El libro de Salmos, capítulo 127, versículo primero, expresa quien es el arquitecto que ha diseñado este centro de educación. El texto dice: *“Si Jehová no edifica la casa, en vano trabajan los que la edifican; si Jehová no guarda la ciudad, en vano vela la guardia.”* Estos versos dan a entender que todo esfuerzo y trabajo, toda propuesta y proyecto, todo ensayo o práctica que se haga fuera del modelo celestial es en vano; por tanto, se diluirá en el poco tiempo[1].

4.1.2 Filosofía institucional

La filosofía institucional manifiesta los principios y valores que el establecimiento profesa, por lo que constituye el fundamento ideológico y las bases doctrinales que sustentan su ser o identidad; la filosofía institucional ha sido expresada a través del Ideario en donde se ponen de manifiesto los conceptos de hombre, sociedad y educación que reconoce el plantel educativo, donde se traducen las características del estilo de formar de “VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY, que orientan el quehacer para el que fue creada.

Con lo expuesto en el párrafo anterior, VBCA declara ser una Institución Cristiana que brinda una educación integral y de calidad, a través de un sistema educativo que ofrezca continuidad y coherencia entre los diferentes niveles para el desarrollo de conocimientos, aptitudes

y actitudes, entre ellos el espíritu de servicio, respeto y orden. Esta filosofía y más aspectos filosóficos, principios éticos y ejes transversales están establecidos en el Plan Educativo Institucional vigente[1].

4.1.3 Datos Generales

La Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy está ubicada en la ciudad de Ibarra en las calles Gral. Luis General Reina y Rio Chinchipe.

Tabla 5. Datos generales de la UEPVBCA

| Datos Generales | |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Institución | Unida Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy |
| Modalidad | Presencial |
| Tipo | Particular |
| Jornada | Matutina |
| Dirección | Gral. Luis General Reina y Rio Chinchipe. |
| Rector | Msc. Sirene Yépez |
| Vicerrector | Msc. María Fernanda Ibadango |
| Inspector General | Lic. Galo Santacruz |
| Tipo de formación | Educación General Básica Bachillerato General Unificado en Ciencias |
| Contactos | 062 611 339 062 611 897 |
| Página Institucional | https://www.vbcacampusibarra.edu.ec/ |

Ubicación Geográfica



Nota: Elaboración Propia basado en [1].

4.1. Misión

Brindar una educación integral con calidad y excelencia a nivel nacional e internacional, a través de procesos educativos inspiradores, basados en principios y valores Bíblicos, formando generaciones de niños y jóvenes líderes, capaces de influir positivamente en su entorno, con un propósito trascendente [1].

4.1.5 Visión

Ser reconocida como la mejor Unidad Educativa Integral con principios y valores Bíblicos, a nivel nacional e internacional, promoviendo estudiantes preparados para ser mejores personas, profesionales, líderes y buenos administradores de los recursos naturales, con una mentalidad internacional al servicio de Dios, el Ecuador y el mundo [1].

4.1.6 Ideario

Los principios filosóficos que caracterizan la gestión de la Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy son:

Tabla 6. Ideario institucional

| Número de Bloque | Características |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bloque 1 | “Su presencia está conmigo” con los valores: orden, respeto y obediencia (referencia doctrinal Mateo 18:20). |
| Bloque 2 | “Hechos a imagen de Dios” con los valores: identidad, gratitud e identidad (referencia doctrinal Génesis 1:27). |
| Bloque 3 | “Renovando nuestra mente” con los valores: generosidad, alegría y trabajo (referencia doctrinal Lucas 12:2). |
| Bloque 4 | “Llevando mucho fruto” con los valores: amor, pureza y servicio (referencia doctrinal Juan 15:5). |
| Bloque 5 | “Más que vencedores” con los valores: valentía, sacrificio y dominio propio (referencia doctrinal Romanos 8:32). |
| Bloque 6 | “Perseverando” con los valores: determinación, paciencia y perseverancia (referencia doctrinal Filipenses 3: 13-14). |

Nota: Elaboración Propia basado en [1].

4.1.7 Código de convivencia escolar

Cumpliendo Acuerdo Ministerial No. 332-13 del Ministerio de Educación de Ecuador, que establece la Guía Metodológica para la Construcción del Código de Convivencia Institucional el mismo que abarca a todas las unidades educativas del país independientemente si son fiscales, particulares, municipales y fiscomisionales. VBCA elaboró uno que reunió todas las disposiciones del ministerio rector de la educación y conjugue con la identidad institucional propia. Este se inspiró en las enseñanzas de Dios recogidas en la Biblia, considera Santa Escritura “...inspirada por Dios y útil para enseñar, para reprender, para corregir, para instruir en justicia...”. Dicho Código de Convivencia es ante todo una mediación formativa y preventiva que compromete a todos los actores sociales de la Comunidad Educativa en la construcción del clima de familia, como condición indispensable para la convivencia y el crecimiento integral. Los ámbitos que se desarrollaron en este código de convivencia fueron [1]:

- Respeto y responsabilidad por el cuidado y promoción de la salud.
- Respeto y cuidado del medio ambiente.
- Respeto y cuidado responsable de los recursos materiales y bienes de la institución educativa.
- Respeto entre todos los actores de la comunidad educativa.
- Libertad con responsabilidad y participación democrática estudiantil.
- Respeto a la diversidad.

4.1.9 Descripción del personal

4.1.10 Diagnóstico Institucional

El diagnóstico situacional es una estrategia que sirve para analizar y visualizar la situación actual de la Unidad Educativa Particular “Victoria Bilingual Christian Academy”. Esta herramienta permite identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que están presente en el desarrollo de las actividades diarias del personal administrativo de la Unidad Educativa. Mediante una evaluación minuciosa y detallada se recolecta información importante sobre los recursos y procesos, dando abasto a una base sólida para la toma de decisiones estratégicas y posteriormente para la implementación de mejoras.

4.2 Análisis del ambiente interno

4.2.1 Factor organizacional

La estructura organizacional de la Unidad Educativa Particular de Victoria Bilingual Christian Academy de la ciudad de Ibarra está diseñada en un orden jerárquico estratégico, con el fin de cubrir todos los departamentos de gestión educativa. La estructuración por áreas administrativas, educativa y apoyo permite determinar una adecuada asignación de responsabilidades, facilitando la supervisión y coordinación de ellas.

En el organigrama estructural se muestra como las distintas instancias están estratégicamente organizadas y distribuidas, alineadas a los ejes transversales y objetivos institucionales.

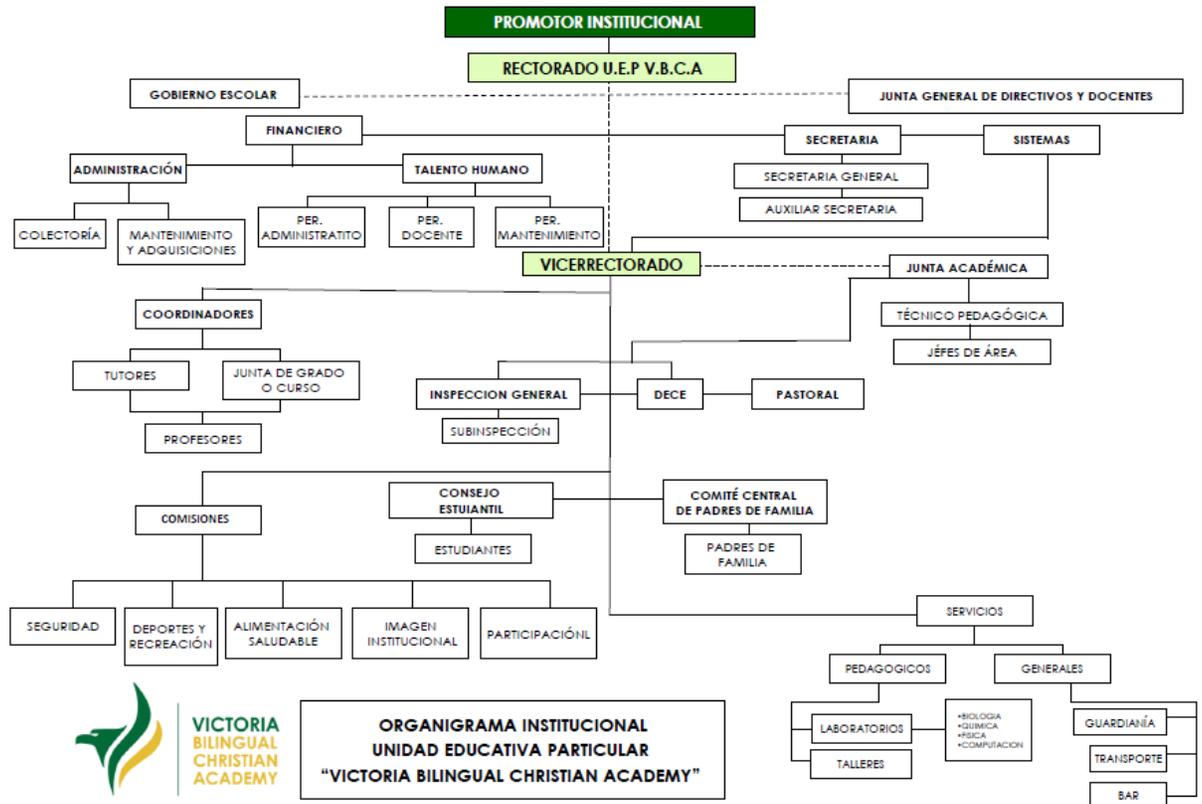


Fig. 1. Organigrama estructural de la UEPVBCA.[28]

4.2.2 Talento humano

El personal con el que cuenta VBCA son profesionales con gran trayectoria en su ámbito profesional, por lo cual han sido contratados cumpliendo un sinnúmero de requerimientos internos tanto personales, profesionales y espirituales; a continuación, se realiza un detalle de la cantidad de personal que trabaja en esta institución.

Tabla 7. Personal de VBCA

| Área | Cargo | Número de trabajadores |
|-----------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------|
| Administrativa | Rectorado | 1 |
| | Vicerrectorado | 1 |
| | Secretaria | 2 |
| | Inspección | 2 |
| | DECE | 2 |
| | Departamento Financiero | 2 |
| | Departamento de Sistemas | 2 |
| Docente | Docentes de los distintos subniveles educativos | 50 |
| Apoyo | Personal de servicio | 8 |
| Total | | 70 |

Nota: Elaboración Propia basado en [1].

4.2.3 Factor de servicio

a. Oferta académica

La Unidad Educativa Particular “Victoria Bilingual Christian Academy” es una institución referente en la ciudad en formar líderes con principios cristianos, dentro de tu propuesta pedagógica su modalidad de estudio es presencial con una jornada matutina, posee diferentes niveles y subniveles de educación general básica y bachillerato como se detalla a continuación [1]:

Tabla 8. Oferta académica de VBCA

| OFERTA ACADEMICA | | | | |
|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Nivel de educación | Subnivel de educación | Grados Correspondientes | Modalidad de educación | Jornada |
| | Preparatoria | 1ro EGB | Presencial | Diurna |

| | | | | |
|-----------------------------------|------------------|----------|------------|--------|
| Educación General Básica | Básica Elemental | 2do EGB | Presencial | Diurna |
| | | 3ro EGB | | |
| | | 4to EGB | | |
| | Básica Media | 5to EGB | Presencial | Diurna |
| | | 6to EGB | | |
| | | 7mo EGB | | |
| | | 8vo EGB | | |
| | Básica Superior | 9no EGB | Presencial | Diurna |
| | | 10mo EGB | | |
| | | 1ro BGU | | |
| Bachillerato General Unificado | Bachillerato | 2do BGU | Presencial | Diurna |
| | | 3ro BGU | | |
| | | | | |

Nota: Elaboración Propia basado en [1].

b. Perfil profesional

Los estudiantes egresados de esta prestigiosa institución no solo tienen conocimientos científicos si no humanísticos.

4.2.4 Factor tecnológico

La institución cuenta con una plataforma digital para la gestión de notas obtenidas en las distintas asignaturas, página web y redes sociales para la difusión de las noticias y demás eventualidades realizadas o vinculadas como institución.

a. Infraestructura

La Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy está ubicada en la ciudad de Ibarra en las calles Gral. Luis General Reina y Rio Chinchipe. VBCA busca crear espacios adecuados para una mejor formación académica y de valores cristiano en la cual dispone de espacios para la ejecución de diversas actividades [1]:

- Actividades administrativas
- Actividades educativas y formativas

- Activades recreativas y deportivas
- Servicio de alimentación
- Parqueadero

b. Tecnología interna

VBCA posee instalaciones dotadas de equipos tecnológicos para uso y disposición de la comunidad educativa en la cual consta de laboratorio de computación, laboratorio de química y física, auditorio con equipos de audio, video e iluminación profesional, oficinas administrativas dotas con equipos tecnológicos de última generación, entre otras.

4.3 Análisis del ambiente externo

4.3.1 Factor político y legal

Las unidades educativas de tipo particular están obligadas a poseer y cumplir distritos tipos de documentación y requerimientos legales los mismos que son habilitantes para su normal funcionamiento; a continuación, se detalla lo antes mencionado:

Tabla 9. Normativa legal vigente para Instituciones Educativas en Ecuador

| Normativa legal vigente en relación con instituciones educativas |
|-------------------------------------------------------------------------|
| Acuerdo Nro. MINEDUC-MINEDUC-2024-00031-A |
| Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural |
| Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) – (codificado) |
| Acuerdo Ministerial Nro. MINEDUC-ME-2016-00020-A |
| Acuerdo Ministerial 0042 -14 |
| Acuerdo Interministerial No 0015-14 |

Acuerdo interministerial 0001-16

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

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

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

Nota: Elaboración propia basado en [24].

4.3.2 Factor económico

La Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy es de sostenimiento particular del régimen Sierra-Amazonía, que brinda una oferta formal, en jornada matutina, perteneciente a la Zona 1, Distrito 10D01. El cobro de los valores máximos de pensión y matrícula del año lectivo período 2024 -2025 se encuentra sustentados y respaldados en los artículos 1 al 5 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural y del Acuerdo Ministerial No. MINEDUC-MINEDUC-2021-00061-A, de conformidad a lo establecido por el Ministerio de Educación [5].

4.3.3 Factor social

Este apartado hace referencia a la influencia que afecta el entorno en el que se desarrolla la unidad educativa, estos aspectos pueden ser sociales, culturales y demográficos los mismos que son importantes para su desarrollo.

- **Diversidad cultural:** El personal docente y estudiantado de VBCA es diverso y pluricultural en el cual se practica siempre el respeto y la inclusión.
- **Participación de la comunidad:** La institución involucra directamente a los padres de familia, ya que son los aliados estratégicos para una buena formación educativa integral.

- **Cambio cultural y desafíos sociales:** VBCA al ser una institución con principios cristianos mantiene la postura del creacionismo y la existencia de varón y hembra el mismo que se encuentra plasmado en el libro de Genesis 1:26-27 [25] en el cual menciona “Y creó Dios al hombre a su imagen, a imagen de Dios lo creó; varón y hembra los creó”[25]. En relación con los desafíos sociales se proporciona charlas, campañas a la no violencia, a la no discriminación de género y a la inclusión de las necesidades educativas específicas; esto con el fin de llevar un ambiente saludable y armónico.
- **Cambio en las expectativas educativas:** Esta unidad educativa tiene la apertura y está preparada para enfrentarse a posibles cambios educativos o enfoques a presentar.

4.3.4 Factor tecnológico

Los factores tecnológicos son herramientas que pueden variar o afectar a la institución, el correcto uso de estas es beneficioso para el desarrollo educativo y administrativo de la unidad educativa; dicho de esta manera VBCA cuenta con una plataforma digital para la gestión de los aportes académicos y disciplinarios, cuenta con una página web y redes sociales para difundir contenidos relacionados con las actividades desarrolladas o desarrollarse en la institución, posee un laboratorio de computación y química totalmente equipados en disposición de los estudiantes y educación continua que realiza el cuerpo docente para estar a la vanguardia en las actualizaciones del currículo de educación o actualización de conocimientos [1].

4.3.5 Factor ecológico

Con el fin de aportar con el cuidado del ambiente y del entorno se desarrollan actividades de participación estudiantil en las cuales distintos grupos de estudiantes siembran árboles y limpian parques o espacios públicos; actualmente la institución mantiene activo el proyecto TINI con un invernadero y un jardín hidropónico en el cual se producen diversos tipos de verduras sien

porciento orgánicas con un sistema de riego responsable como lo es el sistema de riego por goteo [1].

4.4 Fuerzas de PORTER

Esta herramienta estratégica permite evaluar la competitividad de las instituciones frente a la competencia para tomar decisiones asertivas [26]; los cinco elementos claves son los que se plantean a continuación en los cuales se detallaran las correspondientes a VBCA.

Tabla 10. Fuerzas de PORTER de la UEPVBCA

| FUERZAS DE PORTER | IMPORTANCIA | PERSPECTIVA |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES EXISTENTES | | |
| <p>En la provincia de Imbabura, específicamente en el cantón Ibarra, hay un total de 115 instituciones educativas que ofrecen educación ordinaria. 58 de sostenimiento fiscal, 45 de sostenimiento particular y una de sostenimiento fiscal. VBCA se encuentra en el régimen de instituciones particulares, por lo cual busca destacarse por su propuesta pedagógica de formar líderes con principios cristianos, dotación de implementos tecnológicos para el desarrollo académico y el acompañamiento espiritual de las familias.</p> <p>Barreras: desconocimiento de la existencia de la institución, desinformación acerca de la propuesta y enfoque pedagógico, el alto precio de las pensiones, falta de participación en eventos interinstitucionales.</p> | Alta | Oportunidad |
| AMENAZA DE NUEVOS ENTRANTES | | |
| <p>Dado que actualmente es la única institución en la ciudad cuyo lineamiento se rige por principios cristianos, no se puede descartar la posibilidad de que surja una nueva institución con una orientación y propuesta pedagógica similar.</p> <p>Barreras: altos costos para la creación y habilitación de una nueva institución, cumplimiento de requerimientos legales y de estándares educativos para su apertura, la dificultad de establecer una reputación en un mercado ya establecido y competitivo.</p> | Alta | Oportunidad |
| AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS | | |
| <p>En los últimos tiempos, se han evidenciado diversas modalidades de estudio, siendo las más comunes la educación en línea, el estudio en casa, la educación a distancia, la educación acelerada, entre otras. Estas nuevas modalidades pueden llevar a una posible reducción en la demanda de la educación tradicional.</p> | Alta | Oportunidad |

Barreras: la calidad educativa y la falta de acreditación e incentivos de las instituciones educativas pueden ser barreras para que las diferentes modalidades de educación ganen aceptación y posicionamiento ante la sociedad.

PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

En el ámbito pedagógico VBCA mantiene acuerdos de cooperación con los proveedores de textos escolares para capacitación docente, uso de plataforma digital y proyectos educativos. Esto garantiza un servicio educativo de calidad.

Barreras: el depender de proveedores específicos puede generar un limitante para que la institución pueda negociar mejores precios o condiciones de servicios complementarios. La falta de alternativas puede generar alto costo de los materiales educativos.

Alta

Oportunidad

PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES (ESTUDIANTES Y REPRESENTANTES)

Al ser una institución de régimen particular los estudiantes y sus familias tienen la capacidad de comparar diversas opciones, seleccionar la más adecuada y exigir un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades. VBCA se distingue por su dedicación al desarrollo integral de los estudiantes, ofreciendo un apoyo a través de los departamentos de DECE y Pastoral. Esta labor ha generado una alta aceptación entre las partes interesadas y ha atraído a nuevos estudiantes.

Barreras: La lealtad a instituciones de trayectoria y la percepción de calidad pueden limitar atraer nuevos estudiantes. El alto precio de pensión puede ser una gran barrera.

Alta

Oportunidad

Nota: elaboración propia

4.5 Análisis PESTEL

4.5.1 Criterios de evaluación

A continuación, se detalla los criterios utilizados para evaluar el análisis PESTEL, en el cual se identifican los factores evaluados según su impacto y la probabilidad de ocurrencia. La importancia de cada factor se ha calculado multiplicando estos dos criterios.

Tabla 11. Criterios de evaluación para el análisis PESTEL

| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Valor | Interpretación |
| Impacto Probable (IP) | |
| 25 | Bajo |
| 50 | Medio |
| 75 | Alto |
| 100 | Muy Alto |
| Posibilidad de que suceda (P) | |
| 0% | Nada |
| 25% | Bajo |
| 50% | Medio |
| 75% | Alto |
| 100% | Muy Alto |
| Importancia | |
| 0 – 25 | Bajo |
| 25 – 50 | Medio |
| >50 | Alto |

Nota: elaboración propia basado en [32]

Análisis: Una vez valorado cada campo de cada factor, se procedió a calcular un promedio. Este análisis evidenció que la unidad educativa se encuentra en un entorno favorable, contando con el apoyo total de sus partes interesadas para su correcto desarrollo y progreso institucional. VBCA está bien posicionada y tiene la oportunidad de aprovechar las oportunidades y enfrentar los desafíos que se presenten. El detalle de la herramienta aplicada se encuentra en el Anexo 2.

4.5 Análisis FODA

Tabla 12. Análisis FODA de la UEPVBCA

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actualización e innovación docente. | Oportunidad de demostrar que la educación en valores tiene un alto impacto en el desarrollo integral de los estudiantes. |
| Personal docente con formación profesional relacionada al área en que ejerce su servicio y con título de 4to nivel. | Asistencia permanente de funcionarios del distrito de educación |
| Infraestructura óptima | Oportunidades de capacitación e intercambio de experiencias |
| Plataformas educativas digitales | Posibilidad de recibir apoyo de entidades externas |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| Poca disponibilidad de tiempo para el trabajo en equipo | Mejores remuneraciones en otros establecimientos educativos |
| Falta de homogeneidad en la aplicación de metodologías de enseñanza | Inestabilidad política |
| Procesos burocráticos extensos | Cambios en las normativas o leyes de educación desfavorables |
| No contar con un manual de procesos. | Crisis económicas en el país |

Nota: Elaboración propia basado en [1].

4.6 Auditoría Interna

Para la auditoría, se utilizaron los puntos establecidos en la Norma ISO 21001:2018 con el objetivo de determinar el porcentaje de cumplimiento de la Unidad Educativa respecto a las cláusulas de la norma. Estos puntos se detallan en el ANEXO 1. Para llevar a cabo este proceso, se utilizó una lista de verificación basada en la norma, obteniendo los siguientes resultados. Esto fue posible gracias a la colaboración de la máxima autoridad de la institución.

Tabla 13. Criterios utilizados para el check list

| CRITERIOS DE CUMPLIMIENTO | | |
|----------------------------------|----------------------------------------------|-------------|
| Criterio | Especificación | Peso |
| Totalmente | Cumple a totalidad el enunciado de la norma | 10 |
| Parcialmente | Cumple parcialmente el enunciado de la norma | 5 |
| Nada | No cumple el enunciado de la norma | 0 |

Nota: basado en [32]

✓ Capítulo 4: Contexto de la organización



Fig. 2. Gráfico de resultados iniciales del capítulo 4.

Interpretación: En la figura 2, se puede evidenciar que la Unidad Educativa cumple con un 22% de los requisitos establecidos por la norma. La institución dispone de un análisis FODA y ha definido su misión y visión, que forman parte de su planificación estratégica. Sin embargo, no se han considerado los factores externos, partes interesadas, riesgos y oportunidades, que son necesarios para mejorar este bajo nivel de cumplimiento. Por lo tanto, podemos concluir que es viable diseñar el sistema.

✓ Capítulo 5: Liderazgo

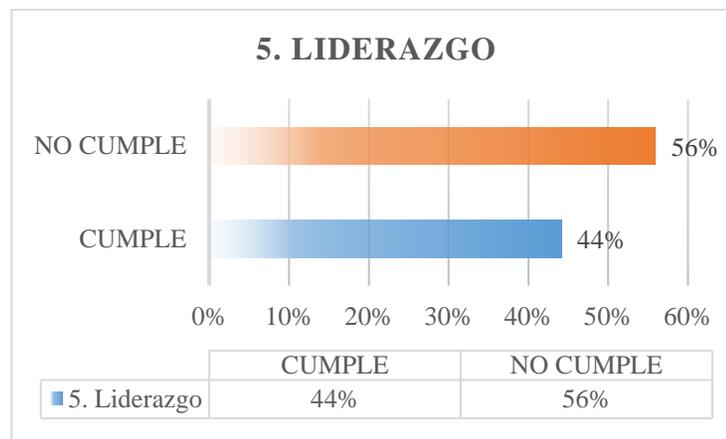


Fig. 3. Gráfico de resultados iniciales del capítulo 5.

Interpretación: La figura 3 indica que la institución tiene un cumplimiento del 44% en este punto. Se evidenció que no existen políticas establecidas debido a la falta de un SGOE determinado. La institución cuenta con pocos requisitos necesarios para sus operaciones, como el POA, PCA, hojas de ruta. Para mejorar el porcentaje de cumplimiento, la institución debería contar con información documentada sobre políticas de calidad, un SGOE, matriz de riesgos y oportunidades. Con estos datos, podemos concluir que es viable diseñar el sistema.

✓ **Capítulo 6: Planificación**

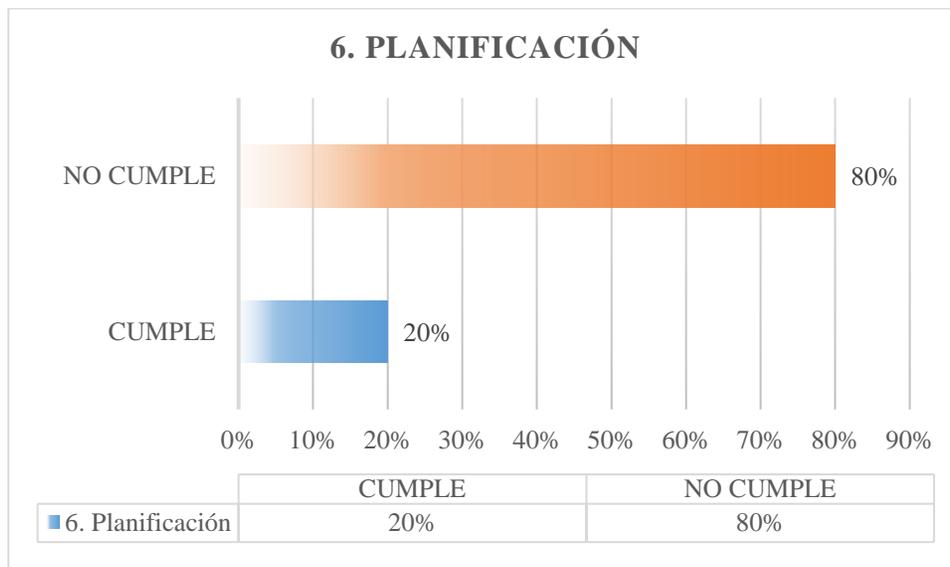


Fig. 4. Gráfico de resultados iniciales del capítulo 6.

Interpretación: En la figura 4 que correspondiente a la planificación, la Unidad Educativa obtiene un 20% de cumplimiento. Esto se debe principalmente a que la institución no cuenta con un SGOE y en algunos casos ejecuta acciones de manera empírica. Por lo tanto, podemos concluir que es viable diseñar el sistema.

✓ Capítulo 7: Apoyo

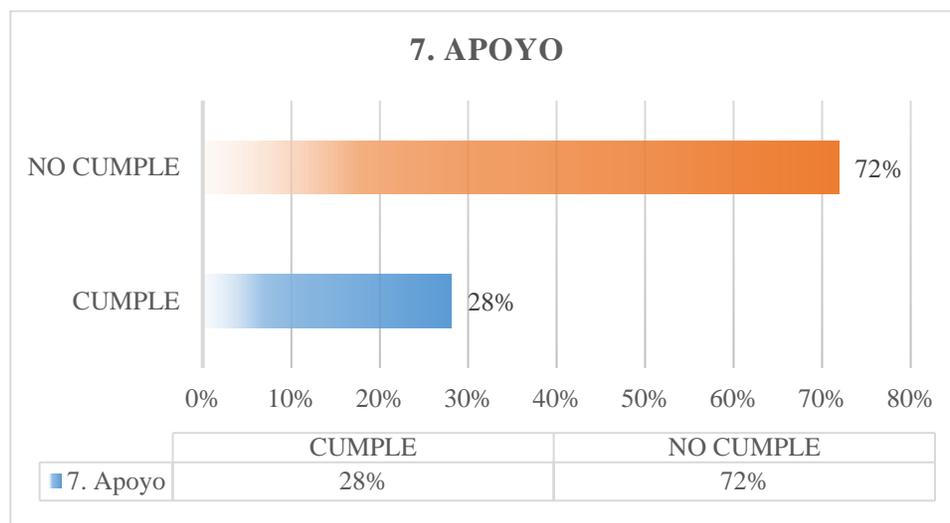


Fig. 5. Gráfico de resultados iniciales del capítulo 7.

Interpretación: En la figura 5 correspondiente a apoyo, la Unidad Educativa obtiene un 28% de cumplimiento. Esto se debe principalmente a que la institución no cuenta con un SGOE y en algunos casos ejecuta acciones de manera empírica. Por lo tanto, es necesario que la institución cuente con información documentada para la conformidad de las partes interesadas. Dicho esto, podemos concluir que es viable diseñar el sistema.

✓ Capítulo 8: Operación

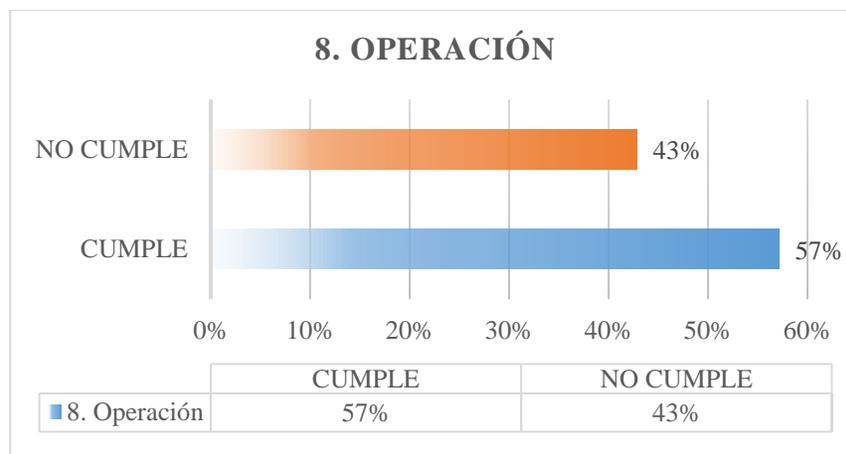


Fig. 6. Gráfico de resultados iniciales del capítulo 8.

Interpretación: En la figura 6 se evidencia que la Unidad Educativa tiene un cumplimiento del 57% en este punto de la norma. Se evidenció que varios requisitos se cumplen parcialmente, y que estas acciones se realizan sin llevar un registro o sin un orden adecuado, lo cual es necesario para un correcto funcionamiento. Para mejorar este porcentaje de cumplimiento, la institución debería tener un mapa de procesos, así como registro y control de sus operaciones. A partir de análisis, podemos concluir que es viable diseñar el sistema.

✓ **Capítulo 9: Evaluación del desempeño**

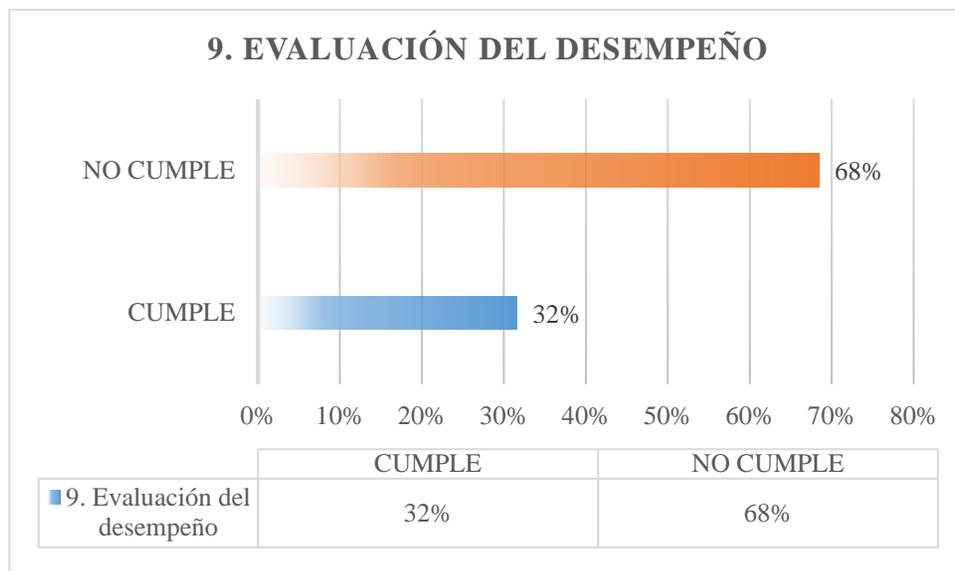


Fig. 7. Gráfico de resultados iniciales del capítulo 9.

Interpretación: La figura 7 muestra que la Unidad Educativa obtiene un 32% en la evaluación de desempeño. La institución no cuenta con un SGOE; sin embargo, dispone de indicadores clave de gestión que son controlados parcialmente. Para mejorar este punto de la norma, es importante que implementen mecanismos para controlar y evaluar el diseño del SGOE. Dicho esto, podemos concluir que es viable diseñar el sistema.

✓ **Capítulo 10: Mejora**

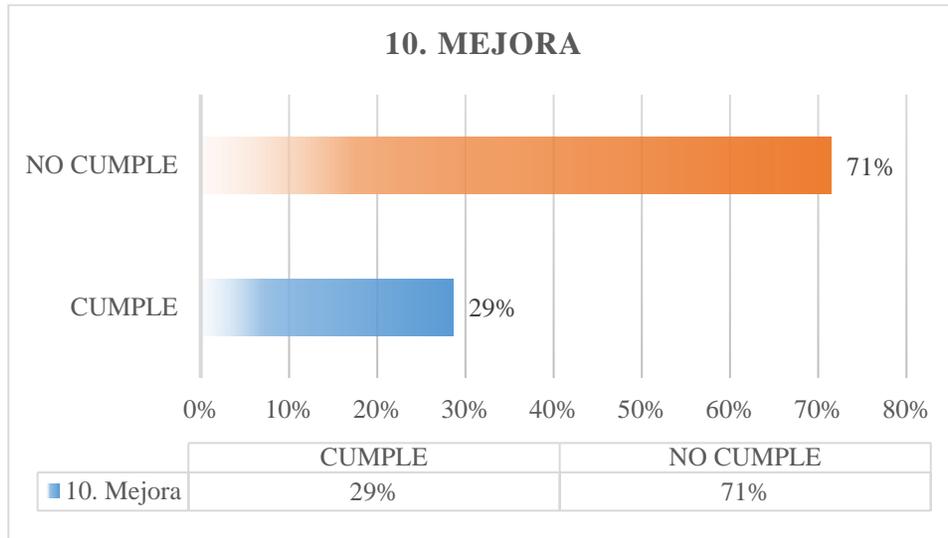


Fig. 8. Gráfico de resultados iniciales del capítulo 10

Interpretación: La figura 8 muestra que la institución cumple con el 29% en este punto de la norma. Se evidenció que las no conformidades no están controladas; por lo tanto, debería adoptar acciones de mejora y evaluar el SGOE para mejorar la gestión realizada. Por lo tanto, podemos concluir que es viable diseñar el sistema.

4.6.1 Resultados del Check List inicial Basado en la Norma ISO 21001:2018

Una vez analizado cada cláusula del check list de la norma, se realizó un análisis global para obtener una ponderación total de cumplimiento en la Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy.

Tabla 14. Cumplimiento del check list en la UEPVBCA

| CUMPLIMIENTO | |
|-----------------------------------------|-------------------|
| Cláusulas | Porcentaje |
| Capítulo 4: Contexto de la organización | 22% |
| Capítulo 5: Liderazgo | 44% |
| Capítulo 6: Planificación | 20% |
| Capítulo 7: Apoyo | 28% |
| Capítulo 8: Operación | 57% |
| Capítulo 9: Evaluación del desempeño | 32% |
| Capítulo 10: Mejora | 29% |
| PROMEDIO | 33% |

Nota: elaboración propia

Análisis: La Unidad Educativa tiene un cumplimiento global del 33%. Este porcentaje notablemente bajo indica la necesidad de diseñar un modelo de sistema de gestión por procesos. A continuación, se detallan las acciones requeridas y sus criterios de evaluación para cada cláusula de la norma ISO 21001:2018

- **Diseñar:** Porcentaje de cumplimiento menor al 40%
- **Mejorar:** Porcentaje de cumplimiento del 40% al 80%
- **Mantener:** Porcentaje de cumplimiento mayor al 80%

Tabla 15. Cumplimiento y acciones

| CUMPLIMIENTO | | | |
|-----------------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| Cláusulas | Porcentaje | Ciclo PHVA | Acciones |
| Capítulo 4: Contexto de la organización | 22% | Planificar | Diseñar |

| | | | |
|--------------------------------------|-----|------------|---------|
| Capítulo 5: Liderazgo | 44% | | Mejorar |
| Capítulo 6: Planificación | 20% | | Diseñar |
| Capítulo 7: Apoyo | 28% | | Diseñar |
| Capítulo 8: Operación | 57% | Hacer | Mejorar |
| Capítulo 9: Evaluación del desempeño | 32% | Verificar | Diseñar |
| Capítulo 10: Mejora | 29% | Actuar | Diseñar |
| Promedio | | 33% | |

Nota: elaboración propia

4.7 Plan de mejora

Tabla 16. Plan de mejora propuesto

| PLAN DE MEJORA | | | |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------|------------------|--------------------|
| Requisito | Actividad | Elaborado | Responsable |
| Capítulo 4: Contexto de la organización | Matriz de partes interesadas | Francisco | Francisco |
| | Alcance del SGOE | Andrade | Andrade |
| | Mapa de procesos | | |
| Capítulo 5: Liderazgo | Política de calidad | Francisco | Francisco |
| | Objetivos de calidad | Andrade | Andrade |
| | Manual de roles, responsabilidad y autoridad | | |
| Capítulo 6: Planificación | Matriz de riesgos | Francisco | Francisco |
| | | Andrade | Andrade |
| Capítulo 7: Apoyo | Lista maestra de documentación | Francisco | Francisco |
| | Ficha de caracterización de competencia | Andrade | Andrade |
| | Matriz de comunicación | | |
| Capítulo 8: Operación | Caracterizaciones de procesos | Francisco | Francisco |
| | Manual de procedimientos | Andrade | Andrade |
| Capítulo 9: Evaluación del desempeño | Fichas de indicadores | Francisco | Francisco |
| | Procedimiento de auditoría | Andrade | Andrade |
| | Cronograma de Auditoría interna | | |
| Capítulo 10: Mejora | Registro y análisis de no conformidades | Francisco | Francisco |
| | Plan de mejora continua | Andrade | Andrade |

Fuente: Elaboración propia.

PROPUESTA

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

4.8 Introducción

En esta sección se presentará el modelo de sistema de gestión por procesos para la Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy (VBCA) de la ciudad de Ibarra. Este modelo se centrará en abordar las deficiencias identificadas durante la ejecución del check list inicial de la norma ISO 21001:2018. La propuesta tiene como objetivo mejorar, actualizar y documentar cada uno de los procesos que lleva a cabo VBCA.

4.9 Cláusula 4. (Contexto de la organización)

4.9.1 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En este apartado se elaborará la matriz de partes interesadas, en la cual se especificarán detalladamente los requisitos pertinentes de cada una en relación con el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas conforme a lo presentado en el Anexo 3.

4.9.2 Alcance del Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas

El alcance del SGOE abarca los procesos definidos en el inventario de procesos de la Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy. Desde la planificación curricular hasta la evaluación y retroalimentación a los estudiantes, pasando por la gestión administrativa y de apoyo asegurando así la satisfacción de sus partes interesadas y la mejora continua.

4.9.3 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas y sus procesos

Se estructuró el mapa de procesos el cual reflejará la estructura y la interrelación de los macroprocesos con los procesos, así como el tipo de actividades que se realizan dentro de la Unidad Educativa tal como se muestra en la figura 9.

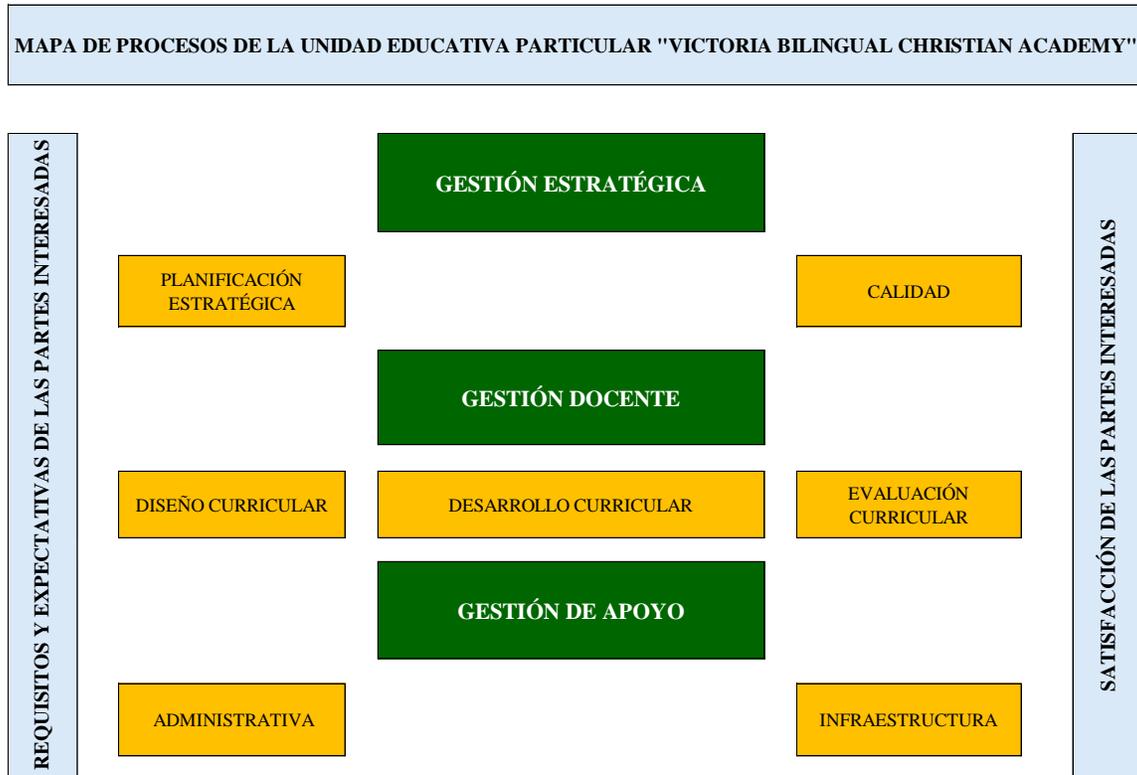


Fig. 9. MAPA DE PROCESOS DE LA UEFVBCA

4.9.4 Inventario de procesos

El inventario de procesos se llevó a cabo con el propósito de ofrecer una guía detallada de los procedimientos que integran la Unidad Educativa, cada proceso se organizó y codificó según su macroproceso correspondiente como se mira a continuación:

Tabla 17. Inventario de procesos de la UEPVBCA

| INVENTARIO DE PROCESOS | | | | | | |
|--------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| | MACROPROCESO | COD | PROCESO | COD | PROCEDIMIENTO | COD |
| PROCESOS ESTRATÉGICOS | Gestión Estratégica | G.E | Planificación estratégica | G.E.1 | Elaboración del plan estratégico para el periodo académico | G.E.1.1 |
| | | | | | Planificación del SGOE | G.E.1.2 |
| | | | Administración de recursos | G.E.2 | Inventario y evaluación de recursos | G.E.2.1 |
| | | | | | Gestión presupuestaria | G.E.2.2 |
| | | | Matrículas | G.E.3 | Sistema de matriculación | G.E.3.1 |
| | | | | | Asignación de paralelos a estudiantes | G.E.3.2 |
| PROCESOS GENERADORES DE VALOR | Gestión Docente | G.D | Planificación y desarrollo curricular | G.D.1 | Gestión de estándares, adaptaciones educativas y PPE | G.D.1.1 |
| | | | | | Evaluación curricular | G.D.2 |
| | | | Titulación | G.D.3 | Exámenes y requisitos para la graduación de los estudiantes | G.D.3.1 |
| PROCESOS DE APOYO | Gestión de Apoyo | G.A | Gestión administrativa | G.A.1 | Expedientes e historiales académicos | G.A.1.1 |
| | | | Gestión de laboratorios | G.A.2 | Establecer normas de seguridad y procedimientos para el uso de los laboratorios | G.A.2.1 |
| | | | Gestión de mantenimiento | G.A.3 | Distribución eficiente de recursos y materiales | G.A.3.1 |

Nota: elaboración propia.

4.9.5 Lista maestra de documentos

En este listado se detalló de manera ordenada y codificada la documentación relacionados con los procesos de la Unidad Educativa.

Tabla 18. Lista Maestra de documentos de la UEPVBCA

|  | | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------|
| | | LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS | |
| UEPVBCA-SGOE-MP | Manual de Procedimientos | | |
| UEPVBCA-SGOE-MGR | Matriz de Gestión de Riesgos | | |
| UEPVBCA-SGOE-MP | Mapa de procesos | | |
| UEPVBCA-SGOE-IP | Inventario de procesos | | |
| UEPVBCA-SGOE-LMD | Lista Maestra de Documentos | | |
| MACROPROCESO | PROCESO | DOCUMENTO/ REGISTRO | COD |
| Gestión Estratégica (G.E) | Planificación estratégica (G.E.1) | Formato de planificación estratégica | G.E.1.P001 |
| | | Formato de planificación del SGOE | G.E.1.P002 |
| | Administración de recursos (G.E.2) | Formato de inventarios de activos | G.E.2.P001 |
| | | Formato de registro de activos | G.E.2.P002 |
| | | Formato de informe de gastos | G.E.2.P003 |
| | | Formato de plan operativo anual | G.E.2.P004 |
| | Matrículas (G.E.3) | Formato de solicitud de matrícula | G.E.3.P001 |
| | | Formato de registro de matrícula | G.E.3.P002 |
| | | Formato de solicitud de cambio de paralelo | G.E.3.P003 |
| Gestión Docente (G.D) | Planificación y desarrollo curricular (G.D.1) | Formato de registro de asistencia a capacitaciones | G.D.1.P001 |
| | | Formato de Planificación docente | G.D.1.P002 |
| | | Formato de lista de estudiantes con necesidades específicas | G.D.1.P003 |
| | Evaluación curricular (G.D.2) | Formato de evaluaciones de base semi estructurada | G.D.2.P001 |
| | | Formato rúbricas de evaluaciones prácticas | G.D.2.P002 |
| | Titulación (G.D.3) | | G.D.3.P001 |

| | | | |
|------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------|
| | | Formato de solicitud de exámenes de grado | |
| Gestión de Apoyo (G.A) | Gestión administrativa (G.A.1) | Formato de solicitud de retiro de documentación | G.A.1.P001 |
| | Gestión de laboratorios (G.A.2) | Formato de registro de uso de laboratorio | G.A.2.P001 |
| | Gestión de mantenimiento (G.A.3) | Formato de solicitud de requerimientos de insumos y materiales | G.A.3.P001 |
| | | Formato de registro de entrega de insumos | G.A.3.P002 |

Nota: elaboración propia

4.9.6 Caracterización de los Procesos

En este punto, se realizó la caracterización de los procesos de la UEPVBCA. Esta herramienta permite obtener una visión más clara de cada proceso, asegurando su ejecución eficiente y facilitando el desarrollo posterior del manual de procedimientos. Las fichas de caracterización y se pueden encontrar en los Anexos 5. A continuación se detalla la codificación de la caracterización de los procesos.

Tabla 19. Codificación ficha de caracterización

| | MACROPROC ESO | PROCESO | PROCEDIMIENTO | COD FICHA DE CARACTERIZACIÓN |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| PROCESOS ESTRATÉGICOS | Gestión Estratégica (G.E.) | Planificación estratégica (G.E.1) | Elaboración del plan estratégico para el periodo académico (G.E.1.1) | G.E.1.1.F.C.1 |
| | | | Planificación del SGOE (G.E.1.2) | G.E.1.2.F.C.1 |
| | | Administración de recursos (G.E.2) | Inventario y evaluación de recursos (G.E.2.1) | G.E.2.1.F.C.2 |
| | | | Gestión presupuestaria (G.E.2.2) | G.E.2.2.F.C.2 |
| | | Matrículas (G.E.3) | Sistema de matriculación (G.E.3.1) | G.E.3.1.F.C.3 |
| | | | Asignación de paralelos a estudiantes (G.E.3.2) | G.E.3.2.F.C.3 |
| PROCESOS GENERADORES DE VALOR | Gestión Docente (G.D) | Planificación y desarrollo curricular (G.D.1) | Gestión de estándares, adaptaciones educativas y PPE (G.D.1.1) | G.D.1.1.F.C.4 |
| | | | Evaluación curricular (G.D.2) | Evaluación estudiantil (G.D.2.1) |
| | | Evaluación del personal (G.D.2.2) | | G.D.2.2.F.C.5 |
| | | Evaluación del año lectivo (G.D.2.3) | G.D.2.3.F.C.5 | |
| Titulación (G.D.3) | Exámenes y requisitos para la graduación de los estudiantes (G.D.3.1) | G.D.3.1.F.C.6 | | |
| PROCESOS DE APOYO | Gestión de Apoyo (G.A.) | Gestión administrativa (G.A.1) | Expedientes e historial académicos (G.A.1.1) | G.A.1.1.F.C.7 |
| | | Gestión de laboratorios (G.A.2) | Establecer normas de seguridad y procedimientos para el uso de los laboratorios (G.A.2.1) | G.A.2.1.F.C.8 |
| | | Gestión de mantenimiento (G.A.3) | Distribución eficiente de recursos y materiales (G.A.3.1) | G.A.3.1.F.C.9 |

Nota: elaboración propia

4.9.7 Manual de procedimientos

Se elaboró el manual de procedimientos los cuales fueron detalladamente descritos en el inventario de procesos y codificados de manera que resulten comprensibles y faciliten su organización. El desarrollo completo del manual de procedimientos se encuentra en el Anexo 6. A continuación, se presenta la codificación correspondiente en la siguiente tabla:

Tabla 20. Codificación manual de procedimientos

| | MACROPROCESO | PROCESO | PROCEDIMIENTO | COD FICHA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |
|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| PROCESOS ESTRATÉGICOS | Gestión Estratégica (G.E.) | Planificación estratégica (G.E.1) | Elaboración del plan estratégico para el periodo académico (G.E.1.1) | G.E.1.1.M.P.1 |
| | | | Planificación del SGOE (G.E.1.2) | G.E.1.2.M.P.1 |
| | | Administración de recursos (G.E.2) | Inventario y evaluación de recursos (G.E.2.1) | G.E.2.1.M.P.2 |
| | | | Gestión presupuestaria (G.E.2.2) | G.E.2.2.M.P.2 |
| | | Matrículas (G.E.3) | Sistema de matriculación (G.E.3.1) | G.E.3.1.M.P.3 |
| | | | Asignación de paralelos a estudiantes (G.E.3.2) | G.E.3.2.M.P.3 |
| PROCESOS GENERADORES DE VALOR | Gestión Docente (G.D) | Planificación y desarrollo curricular (G.D.1) | Gestión de estándares, adaptaciones educativas y PPE (G.D.1.1) | G.D.1.1.M.P.4 |
| | | Evaluación curricular (G.D.2) | Evaluación estudiantil (G.D.2.1) | G.D.2.1.M.P.5 |
| | | Titulación (G.D.3) | Exámenes y requisitos para la graduación de los estudiantes (G.D.3.1) | G.D.3.1.M.P.6 |

| | | | | |
|--------------------------|----------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| PROCESOS DE APOYO | Gestión de Apoyo (G.A.) | Gestión administrativa (G.A.1) | Expedientes e historial académicos (G.A.1.1) | G.A.1.1.M.P.7 |
| | | Gestión de laboratorios (G.A.2) | Establecer normas de seguridad y procedimientos para el uso de los laboratorios (G.A.2.1) | G.A.2.1.M.P.8 |
| | | Gestión de mantenimiento (G.A.3) | Distribución eficiente de recursos y materiales (G.A.3.1) | G.A.3.1.M.P.9 |

Nota: elaboración propia

4.10 Cláusula 5. Liderazgo

4.10.1 Política

Tomando como partida las interrogantes planteadas en la norma ISO 21001:2018 se planteó la siguiente política

- **¿Quiénes somos?** Una institución educativa con principios cristianos que posee una visión inclusiva.
- **¿Qué hacemos?** Formamos líderes con principios cristianos tratando el carácter y su corazón.
- **¿Cómo lo hacemos?** Brindando enseñanzas cristianas considerando que todo proceso que se realiza tiene como fundamento a Dios padre, a su hijo Jesucristo y al espíritu santo.
- **¿Para quién lo hacemos?** Está dirigido a las familias que requieran una educación integral para sus hijos.

Política

Tabla 21. Política de calidad de la UEPVBCA

La Unidad Educativa Particular “Victoria” Bilingual Christian Academy se compromete a proporcionar una educación integral basada en principios cristianos, con estándares de calidad que fomenten el aprendizaje significativo, el desarrollo del carácter y la excelencia académica. Nuestras autoridades garantizan el alineamiento de la visión institucional con las necesidades de los estudiantes, docentes, familias y la comunidad. Priorizamos el aprendizaje y el bienestar de los estudiantes, asegurando un entorno seguro, inclusivo y equitativo, con procesos de evaluación y mejora continua. El liderazgo institucional asegura que la misión y visión de VBCA sean comprendidas y aplicadas en todas las áreas, promoviendo valores como responsabilidad, respeto, honestidad y compromiso con la educación cristiana. El equipo directivo establece un sistema de gestión educativa eficiente, con roles y responsabilidades claras, promoviendo una cultura de mejora continua, toma de decisiones basada en evidencia, comunicación efectiva y participación de la comunidad educativa. VBCA garantiza un entorno inclusivo y accesible, incorpora prácticas sostenibles y se compromete a cumplir con la normativa educativa vigente y los principios de la norma ISO 21001:2018.

Nota: elaboración propia

4.11 Cláusula 6. Planificación

4.11.1 Matriz de Riesgos

Se estructurará una matriz de riesgos para abordar los riesgos y oportunidades que presenta la institución, con el fin de que el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas pueda lograr los resultados previstos. Esta matriz identificará los procesos de la institución junto con los riesgos y oportunidades asociados, permitiendo priorizar los riesgos más significativos y su probabilidad de ocurrencia. Para ello, se evaluarán los riesgos en base a su probabilidad e impacto, de acuerdo con las tablas que se presentan a continuación.

Tabla 22. Criterios para evaluación de la probabilidad

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

Nota: elaboración propia basado en[32].

Tabla 23. Clasificación de riesgos

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

Nota: elaboración propia basado en[32]

En la matriz que se muestra en el Anexo 4 se analizaron los resultados de la evaluación de los riesgos y oportunidades para poder establecer acciones que mitiguen el impacto de los mismo.

4.12 Cláusula 7. Apoyo

En esta sección se establecieron los requerimientos necesarios que la UEPVBCA debe considerar para el modelo de SGOE, esto garantiza que la institución cuente con los recursos necesarios para su operación. A continuación, se enlistan los requerimientos necesarios:

- **Recursos:** Se identificó los recursos necesarios y disponibles para el desarrollo del SGOE (humano, infraestructura, activos fijos, insumos, tecnológicos).
- **Competencia:** La institución deberá continuar con las capacitaciones que comúnmente se desarrolla cada semana, las mismas que están bajo la coordinación de vicerrectorado.
- **Toma de conciencia:** las autoridades deberán crear espacios para fomentar la conciencia sobre la importancia del sistema de gestión dentro de la institución.
- **Comunicación:** La comunicación deberá ser transmitida como se lo viene realizando, mediante circulares en los grupos de WhatsApp y correos institucionales.
- **Información documentada:** el llevar un registro ordenado de la información documentada garantiza un control adecuado y oportuno de la información.

A continuación, en la tabla 24 se plantea los campos que se debería tomar en cuenta en la caracterización de competencias. Además, en la tabla 25 se establece una matriz de comunicación cuyo objetivo es determinar la manera de comunicar con las partes interesadas interna y externas.

Tabla 24. Formato de ficha de caracterización de competencia

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE COMPETENCIA |
| | Código |
| | Versión: |
| Elaborado por: | |
| PERFIL DE PUESTO | |
| Cargo | |
| Área | |
| Formación académica | |
| Aptitudes | |
| Conocimientos profesionales | |
| Funciones | |

Nota: elaboración propia

Tabla 25. Matriz de comunicación

| ¿Qué comunicar? | ¿Por qué comunicar? | ¿Cuándo comunicar? | ¿A quién comunicar? | ¿Cómo comunicar? | ¿Quién comunica? |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Misión, visión y objetivos institucionales | Para alinear a toda la institución hacia una meta común | Al inicio del periodo académico | Partes internas y externas de la institución | Publicaciones en sitios web, redes sociales o medios oficiales | Rector, vicerrector o subinspector |
| Política y objetivos de calidad | Para establecer el compromiso de la institución con la mejora continua | Al inicio de la implementación de la política de calidad | Partes internas y externas de la institución | Publicaciones en sitios web, redes sociales o medios oficiales | Responsable del SGOE |

| | | | | | |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Caracterización de los procesos | Facilitar la comprensión de las operaciones de la institución | Durante el proceso de implementación o en cambios significativos | Partes internas y externas de la institución | Mediante diagramas de procesos o presentaciones con padres de familia y docentes | Responsable de la gestión de procesos |
| Lista maestra de documentos y manual de procesos | Garantizar la consistencia en la documentación y facilitar la comprensión de procedimientos | Al implementar nuevos documentos o durante los procesos de auditoría | Partes internas y externas de la institución | Plataforma de documentación o capacitaciones | Responsables de la gestión |
| Fichas de perfil profesional e indicadores | Facilitar la evaluación y desarrollo del personal | Al establecer nuevos indicadores e incorporar nuevos profesionales | Partes internas y externas de la institución | Informes de desempeño y sesiones de retroalimentación | Responsables de evaluación y RRHH |
| Plan de mejora | Garantizar la transparencia en la estrategia de mejora continua | Al inicio del periodo escolar | Partes internas y externas de la institución | Reuniones estratégicas o medios de comunicación oficiales | Responsables de planificación |

Nota: elaboración propia basado en [32].

4.13 Cláusula 8. Operación

En esta sección se abordan los procesos específicos de la Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy, ubicada en la ciudad de Ibarra, los cuales aseguran la eficacia y la mejora continua del SGOE. El manual de procedimientos se encuentra desarrollado en el Anexo 6.

4.14 Cláusula 9. Evaluación de desempeño

4.14.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Fichas de indicadores

La organización deberá determinar métodos que permitan evaluar y hacer un seguimiento adecuado de la correcta ejecución de sus procesos. Para ello, se identificarán indicadores clave de desempeño alineados a cada proceso y Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas. Estos indicadores contarán con una ficha informativa que proporcionará una visión detallada de cada uno. Las fichas informativas se encuentran detalladas en el Anexo 7.

4.14.2 Auditoría interna

Procedimiento de auditoría

VBCA deberá estructurar un plan de auditoría interna en un plazo no mayor a un año, con el objetivo de llevar un registro adecuado de la efectividad del Sistema de Gestión. Cabe aclarar que el ente regulador externo de este proceso es el Distrito Educativo, bajo la supervisión del Ministerio de Educación. En los Anexos 8 y 9 se presentan los formatos del programa de trabajo y de auditoría interna.

4.15 Cláusula 10. Mejora

4.15.1 Mejora continua

La institución deberá implementar un método que permita identificar y dar seguimiento a las no conformidades, asegurando así el proceso de mejora continua de la organización.

5. Resultados del Check List de salida

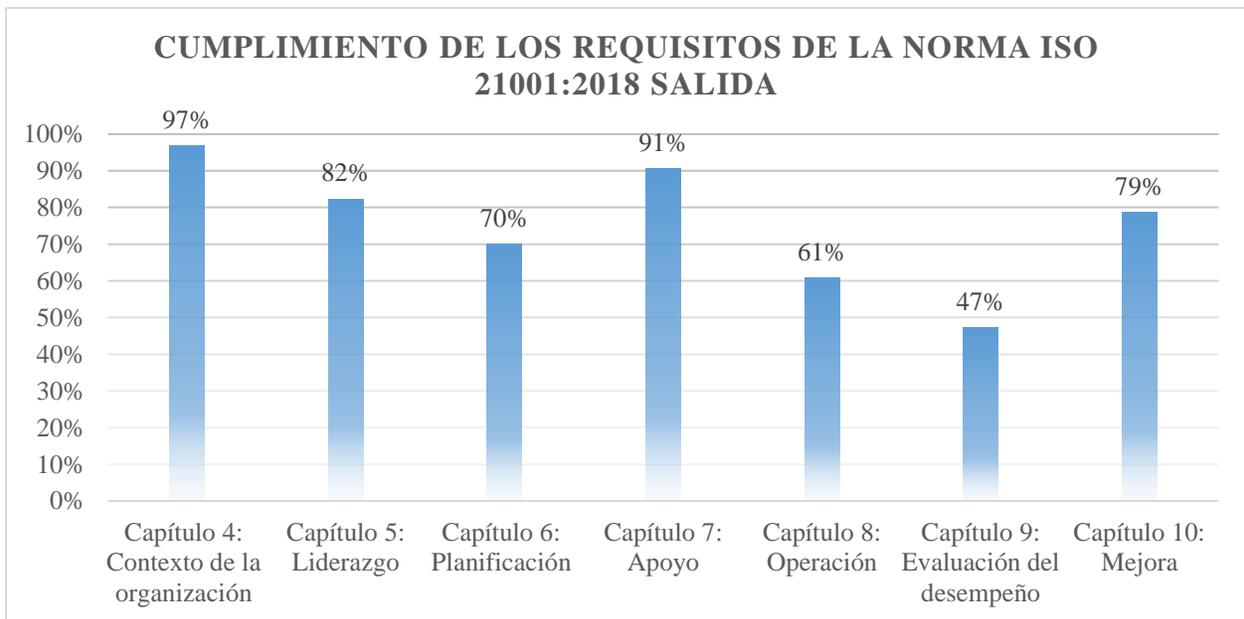


Fig. 10. Cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 21001:2018 SALIDA

Partiendo del check list inicial, cuyo objetivo fue conocer el porcentaje de cumplimiento de la Unidad Educativa en relación con los requerimientos establecidos en la Norma ISO 21001:2018, se obtuvo un cumplimiento del 33%, lo cual se consideró un nivel bajo. Por esta razón, la institución se vio en la necesidad de diseñar los requisitos de la norma mencionada que son necesarios para el SGOE. Se realizaron los procedimientos correspondientes y finalmente se aplicó un check list de salida, obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 75%, mejorando notablemente en comparación con el diagnóstico inicial. De esta manera, se puede afirmar que la implementación de estos requisitos tendría un gran impacto en la organización si se aplicara.

DISCUSIÓN

En la actualidad el Ministerio de Educación Ecuatoriano no exige que las instituciones de educación general básica y bachillerato cumplan con estándares de gestión alineados a una normativa específica. Esto provoca que las instituciones de régimen fiscal, fiscomisional y particular implementen prácticas de gestión que no se ajustan a sus realidades.

En esta investigación se evidencia la necesidad de que las unidades educativas adopten un sistema de gestión que optimice sus procesos y procedimientos. Dicho esto, el gobierno central en coordinación con el Ministerio de Educación debería categorizar las unidades educativas basándose en los resultados obtenidos en los últimos años. Esta categorización debería considerar tanto el desempeño académico y profesional de los estudiantes y docentes, como el nivel de eficiencia y sostenibilidad de la gestión institucional.

CONCLUSIONES

Se recopiló información bibliográfica de alto impacto de los últimos años, lo cual permitió comprender las directrices, definiciones, aspectos e importancia del diseño del SGOE. Esta información fue esencial para fundamentar teóricamente la investigación realizada.

Se analizó la situación actual de la institución mediante el uso de diferentes técnicas, como la observación y la aplicación de un check list inicial, con el fin de identificar y evaluar el cumplimiento de los puntos establecidos en la Norma ISO 21001:2018. Posteriormente, se tabuló la información obteniendo un 33% de cumplimiento con lo que se corrobora que existe la necesidad de realizar este modelo de sistema de gestión. Esto proporcionó una visión clara de la situación actual y de las medidas correctivas necesarias para mejorar el SGOE.

Se diseñó el modelo de sistema de gestión por procesos basado en la Norma ISO 21001:2018, cuyo objetivo fue mejorar el nivel de cumplimiento de los requisitos. Se diseñó las acciones requeridas en base al diagnóstico inicial y posteriormente se aplicó un check list de salida, en el cual se evidenció una notable mejora, alcanzando un nivel de cumplimiento del 75%. Esto demuestra que si se llegase a implementar este sistema de gestión VBCA podría destacarse ante las demás instituciones educativas del mismo régimen por su alto grado de eficiencia en sus servicios brindados.

RECOMENDACIONES

La Unidad Educativa debe implementar el Sistema de Gestión por Procesos cumpliendo cada requisito establecido en la norma ISO 21001:2018. La implementación de este Sistema permitirá mejorar notablemente el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas garantizando la calidad de servicio educativo, como se evidenció en el check list de salida, donde se observó una mejora significativa.

Para que el Sistema de Gestión cumpla con sus objetivos de manera sostenible y eficaz, la Unidad Educativa debe ser flexible al cambio e involucrarse al cien por ciento con ella. Esto implica la participación de todos, desde la máxima autoridad quien es el responsable de la toma de decisiones, hasta el personal de primera línea como el de mantenimiento, a través de capacitaciones mensuales.

Se sugiere que la alta dirección en conjunto con el consejo ejecutivo delegue una comisión de gestión de calidad. Esta comisión tendrá como objetivo realizar un seguimiento exhaustivo de los procesos implementados en la Unidad Educativa y verificar su rendimiento y eficacia. Para ello, se utilizarán los indicadores establecidos en el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas. Esta actividad debe realizarse de manera periódica y en fechas estratégicamente planificadas en el programa de auditorías.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] V. B. C. Academy, Plan Educativo Institucional, 2020.
- [2] M. C. CerrutoSerrano, «La norma ISO 21001:2018 en el sistema de gestión de calidad de las instituciones educativas particulares,» *Retos de la Ciencia*, p. 15, 2022.
- [3] R. M. Guerra Bretaña, F. J. Ramos Azcuy y R. Roque González, «Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico,» *Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico*, 2020.
- [4] C. Eméria, «Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 21001:2018 para la Unidad Educativa Isla Santay,» Guayaquil, 2017.
- [5] A. N. d. Ecuador, Ley Orgánica Reformatoria de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, 2021.
- [6] E. Carabajo, Artist, *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA UNIDAD EDUCATIVA ISLA SANTAY*. [Art]. UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, 2017.
- [7] J. J. Brunner, «GLOBALIZACIÓN Y EL FUTURO DE LA EDUCACIÓN TENDENCIAS, DESAFÍOS, ESTRATEGIAS,» *GLOBALIZACIÓN Y EL FUTURO DE LA EDUCACIÓN TENDENCIAS, DESAFÍOS, ESTRATEGIAS*, p. 35, 2000.
- [8] G. Garbanzo, «Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación,» 2015.
- [9] Asencio, Fundamentos de la investigacion e innovacion educativa, España: Evolución S.A., 2017.
- [10] Maya, Modelos y Tecnicas de Investigacion, México, 2014.
- [11] J. A. T. Arandes, «El análisis de contenido como herramienta de utilidad para la realización de una investigación descriptiva,» pp. 135-173, 2013.

- [12] A. L. A. D. Y. M. A. S. K. & H. L. H. M. Solarte, «Aproximación general a la gestión por procesos en los servicios de salud en Latinoamérica,» *Aproximación general a la gestión por procesos en los servicios de salud en Latinoamérica*, pp. 69-89., 2024.
- [13] J. B.-T. M. M.-P. L. O.-H. C. & G.-P. M. Ortiz-Fernandez, «Gestión por procesos en las empresas. Una revisión sistémica,» *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, pp. 7-22., 2024.
- [14] A. F. R. J. & C. V. J. Chama-Naranjo, «Colecistectomía segura: ¿Qué es y cómo hacerla? ¿Cómo lo hacemos nosotros?,» pp. 324-333, 2022.
- [15] S. A. Á. L. O. & Q. F. R. Moscoso Bernal, «Aplicación de modelos de ingeniería industrial en la educación superior: un enfoque desde la gestión de la calidad y gestión por procesos,» *Aplicación de modelos de ingeniería industrial en la educación superior: un enfoque desde la gestión de la calidad y gestión por procesos*, pp. 452-476, 2024.
- [16] F. P. Pereda Lévano, «El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública,» pp. 153-160, 2021.
- [17] G. & F. J. J. Hernández Castro, «La planificación estratégica e indicadores de calidad educativa. Revista Nacional de Administración,» pp. 69-86, 2018.
- [18] F. & B. A. P. Boleas, «Estrategia de mejora continua a través de la gestión de la calidad, la responsabilidad social y la transformación digital. El caso de la Dirección General de Rentas de la Provincia de Corrientes.,» 2023.
- [19] L. Hernández-Granados, «Tipos de investigación. Con-Ciencia Serrana Boletín Científico de la Escuela Preparatoria Ixtlahuaco.,» pp. 34-35., 2024.
- [20] M. Ruiz Choque, «Normatividad de la educación superior tecnológica en la investigación formativa: Investigación cualitativa y cuantitativa en un contexto social. Fondo Editorial “La Cantuta” UNE.,» 2023.

- [21] M. C. D.-M. R. C. Q.-C. J. E. & R.-Z. R. A. Cruz-Zambrano, «Reading strategies for college English language learners.,» pp. 137-154, 2023.
- [22] J. E. Borjas García, «Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. Trascender, Contabilidad y Gestión,» pp. 79-97, 2020.
- [23] Biblia Reina-Valera, 1960.
- [24] D. L. S. S. C. & B. D. Cajamarca, «Aplicación de las fuerzas de Porter en el estudio de mercado de empresas del Ecuador,» pp. 37-44, 2022.

ANEXOS

Anexo 1. Check list de diagnóstico basado en la norma ISO 21001:2018

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN INICIAL DE LA GESTIÓN POR PROCESOS APLICANDO LA NORMA ISO 21001:2018 EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

TOTALMENTE: Se cumple en totalidad con el criterio del enunciado (10 puntos: Se establece que se implementa y se mantiene).

PARCIALMENTE: Se cumple parcialmente el criterio del enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene).

NADA: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene).

| N° | Numerales | CRITERIO DE EVALUACIÓN | | | OBSERVACIONES |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Totalmente (10) | Parcialmente (5) | Nada (0) | |
| 4 | Contexto de la organización | A | B | C | |
| 4.1 | Comprensión de la organización y de su contexto | 10 | 5 | 0 | |
| 1 | ¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito, responsabilidad social y dirección estratégica, que afecten la capacidad para lograr los resultados esperados del SGOE? | | 5 | | Se evidencia que la institución cuenta con análisis FODA, planificación estratégica; sin embargo, no se consideran los aspectos externos |
| 2 | ¿Se realiza el adecuado seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas? | | 5 | | |
| 4.2 | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | | | | |

| | | | | | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | ¿Se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas, que son pertinentes para el SGOE? | | | 0 | Se evidencia que no se han identificado las partes interesadas; por lo cual no se cuenta con ningún seguimiento |
| 4 | ¿Se realiza el adecuado seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes? | | | 0 | |
| 4.3 | Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas | | | | |
| 5 | ¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGOE para poder establecer su alcance? | | | 0 | No cuenta con un SGOE |
| 6 | ¿Para el alcance del SGOE se ha considerado las cuestiones internas, externas; las partes interesadas y los productos y servicios? | | | 0 | |
| 7 | ¿Se han determinado y justificado los requisitos de la norma que no son aplicables para el SGOE? | | | 0 | |
| 8 | ¿El alcance del SGOE se mantiene y está disponible como información documentada? | | | 0 | |
| 4.4 | Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) | | | | |
| 9 | ¿Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización? | | | 0 | La institución cuenta con documentación como planes, protocolos, procedimientos de ciertas actividades; también abordan riesgos y |
| | La institución ha determinado: | | | | |
| 10 | ¿Las entradas y salidas esperadas de estos procesos? | | | 0 | |
| 11 | ¿La secuencia e interacción de los procesos? | | | 0 | |
| 12 | ¿Los recursos necesarios para estos procesos y su disponibilidad? | | 5 | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | ¿Asignado responsabilidades y autoridades para estos procesos? | | 5 | | oportunidades de manera empírica ya que no cuenta con una matriz de evaluación |
| 14 | ¿Abordado riesgos y oportunidades de acuerdo con los requisitos del apartado 6?1? | | 5 | | |
| 15 | Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta procedimientos, responsabilidades, medidas de control e indicadores de desempeño que permitan la efectiva operación y control de estos. | | 5 | | |
| 16 | Se mantiene y conserva la información documentada que permita el apoyo a la operación de estos procesos. | | 5 | | |
| SUBTOTAL | | 0 | 35 | 0 | |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/160 | | | | | 22% |
| 5 | Liderazgo | | | | |
| 5.1 | Liderazgo y compromiso | | | | |
| 5.1.1 | Generalidades | | | | |
| 1 | Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGOE. | | | 0 | No existen políticas establecidas ya que no hay un SGOE. La institución cuenta con pocos requisitos necesarios para las operaciones como POA, PMC y hojas de ruta, roles y responsabilidades |
| | La alta dirección: | | | | |
| 2 | ¿Asegura que se establezca la política y objetivos de la organización educativa, mismos que sean compatibles con el contexto y dirección estratégica de la organización? | | | 0 | |
| 3 | ¿Asegura la integración de los requisitos del SGOE en los procesos de negocio de la organización? | | | 0 | |
| 4 | ¿Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos? | | | 0 | |

| | | | | |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|
| 5 | ¿Asegura que los recursos necesarios para el SGOE estén disponibles? | | | 0 |
| 6 | ¿Comunica la importancia de una gestión de la organización educativa eficaz y conforme a los requisitos de SGOE? | | | 0 |
| 7 | ¿Promueve la mejora continua? | | 5 | |
| 8 | ¿Establece, desarrolla y mantiene un plan estratégico para la organización? | 10 | | 0 |
| 9 | ¿Garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos necesidades especiales se identifican y dirigen? | 10 | | |
| 10 | ¿Considera los principios de responsabilidad social? | 10 | | |
| 5.1.2 | Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios | | | |
| 11 | La alta dirección, ¿Determina, comprende y cumple regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios? | 10 | | |
| | ¿La alta dirección determina y considera los riesgos y oportunidades que puede afectar a la | | | |
| 12 | conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios? | | | 0 |
| | | | | |
| 5.1.3 | Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación | | | |
| 13 | ¿La alta dirección asegura que los recursos y formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje? | 10 | | |
| 14 | | 10 | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|--------------------------------------------------------------------------|
| | ¿Se proporciona ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales que promuevan un acceso equitativo a las instalaciones y entornos como otros estudiantes? | | | | |
| 5.2 | Política | | | | |
| 5.2.1 | Desarrollo de la política | | | | |
| 15 | ¿La alta dirección, establece, revisa y mantiene una política de la organización que sea apropiada al contexto de la organización? | | | | 0 |
| 5.2.2 | Comunicación de la política | | | | |
| 16 | ¿La política de calidad se encuentra disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización y se encuentra documentada? | | | | 0 |
| 5.3 | Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | | | | |
| 17 | ¿Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes dentro de la organización? | 10 | | | |
| SUBTOTAL | | 70 | 5 | 0 | |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/170 | | 44% | | | |
| 6 | Planificación | | | | |
| 6.1 | Acciones para abordar riesgos y oportunidades | | | | |
| 1 | ¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGOE logre los resultados esperados? | | | | 0 |
| 2 | ¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema? | | | | 0 |
| | | | | | No cuenta con un SGOE y en algunos casos ejecutan acciones empíricamente |

| | | | | | | |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|--------------------------------------------------------------------------|--|
| 6.2 | Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos | | | | | |
| 3 | ¿Se han establecido los objetivos de la organización para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE? | | 5 | | | |
| 4 | ¿Se mantiene la información documentada sobre estos objetivos de la organización educativa y el logro de ellos? | | 5 | 0 | | |
| 6.3 | Planificación de cambios | | | | | |
| 5 | ¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGOE y la gestión de su implementación? | | | 0 | | |
| SUBTOTAL | | 0 | 10 | 0 | | |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/50 | | 20% | | | | |
| 7 | Apoyo | | | | | |
| 7.1 | Recursos | | | | | |
| 7.1.1 | Generalidades | | | | | |
| 1 | ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora sea sostenible? (Incluyendo los requisitos de las personas, medio ambiente e infraestructura)? | | 5 | | No cuenta con un SGOE y en algunos casos ejecutan acciones empíricamente | |
| 7.1.5 | Recursos de seguimiento y medición | | | | | |
| 7.1.5.1. | Generalidades | | | | | |
| 2 | | | 5 | | | |

| | | | | |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|
| | ¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos? | | | |
| 3 | ¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son apropiados para su propósito? | | | 0 |
| 7.1.5.2 | Trazabilidad de las mediciones | | | |
| 4 | ¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional? | | | 0 |
| | | | | |
| 7.1.6 | Conocimientos de la organización | | | |
| 5 | ¿Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas de la SGOE dentro de la organización? | 10 | | |
| 7.2 | Competencia | | | |
| 6 | ¿La organización se asegura que las personas que realizan un trabajo que afecta a la eficacia del SGOE son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia? | | 5 | |
| 7 | ¿Se adoptan acciones para que las personas adquieran la competencia necesaria y se conserva información documentada de estas acciones? | | | 0 |
| 7.3 | Toma de conciencia | | | |
| 8 | ¿La organización se asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades para la eficacia del SGOE? | | 5 | |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| 7.4 | Comunicación | | | |
| 9 | ¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE? | | | 0 |
| 10 | ¿Se ha determinado quién, cuándo, cómo y a quién comunicar? | | | 0 |
| 7.5 | Información documentada | | | |
| 7.5.1 | Generalidades | | | |
| 11 | ¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGOE? | | | 0 |
| 7.5.2 | Creación y actualización | | | |
| 12 | ¿Se ha implementado una metodología para la creación y/o actualización de la información documentada? | | | 0 |
| 7.5.3 | Control de información documentada | | | |
| 13 | ¿Se ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del SGOE? | | | 0 |
| 14 | ¿Se encuentra establecido un formato para cada documento? | | 5 | |
| 15 | ¿La información documentada se encuentra disponible y está protegida adecuadamente? | | 5 | |
| 16 | ¿Se ha establecido la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, conservación, control de cambios de la información documentada? | | 5 | |
| SUBTOTAL | | 10 | 35 | 0 |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/160 | | 28% | | |
| 8 | Operación | | | |

| | | | | | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|--|--|
| | | | | | |
| 8.1 | Planificación y control operacional | | | | |
| 8.1.1 | Generalidades | | | | |
| 1 | ¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios educativos ? | | 5 | | |
| 2 | ¿Se controla los cambios planificados y se revisa las consecuencias de los cambios previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso? | | 5 | | |
| 8.1.2 | Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos | | | | |
| 3 | ¿La organización planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos? | 10 | | | |
| 8.1.3 | Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación | | | | |
| 4 | ¿La organización muestra flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses de los estudiantes? | 10 | | | |
| 8.2 | Requisitos para los productos y servicios educativos | | | | |
| 8.2.1 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos | | | | |
| 5 | ¿Se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se ofrecen a los estudiantes y otros beneficiarios, la organización se asegura de que los requisitos para los productos y servicios educativos estén definidos? | 10 | | | |
| 8.2.2 | Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos | | | | |
| | | | | | |

Algunos puntos del este requisito son cumplidos parcialmente, mencionando que las realizan sin llevar un registro alguno o sin poseer un orden adecuado el cual es necesario para una correcto SGOE

| | | | | |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|--|
| 6 | ¿La organización notifica los requisitos para los productos y servicios educativos a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes y, en su caso, comprueba su entendimiento? | 10 | | |
| 8.2.3 | Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos | | | |
| 7 | ¿La organización se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados? | 10 | | |
| 8.3 | Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos | | | |
| 8.3.1 | Generalidades | | | |
| 8 | ¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios educativos? | | 5 | |
| 8.3.2 | Planificación de diseño y desarrollo | | | |
| 9 | ¿La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios? | | 5 | |
| 8.3.3 | Entradas para el diseño y desarrollo | | | |
| 10 | ¿La organización determina los requisitos necesarios para el proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios? | | 5 | |
| 11 | ¿Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo? | 10 | | |
| 8.3.4 | Controles de diseño y desarrollo | | | |
| | | | | |

| | | | | |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|
| 12 | ¿La organización aplica controles y realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos? | | 5 | |
| 13 | ¿La organización realiza actividades de validación para asegurarse que los productos o servicios resultantes satisfacen los requisitos requeridos? | | 5 | |
| 14 | ¿La organización toma acciones sobre los problemas determinados en las actividades de verificación y validación y conserva información documentada de estas acciones? | | 5 | |
| 8.3.5 | Salidas del diseño y desarrollo | | | |
| 15 | ¿La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumple con los requisitos de las entradas y son adecuadas para los procesos posteriores | | 5 | |
| 16 | ¿Se conserva información documentada de las salidas del diseño y desarrollo? | | | 0 |
| 8.3.6 | Cambios del diseño y desarrollo | | | |
| 17 | ¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de productos y servicios educativos, para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultado? | | | 0 |
| 18 | ¿Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos? | | | 0 |

| | | | | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|
| 8.4 | Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | | | |
| 8.4.1 | Generalidades | | | |
| 19 | ¿La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos? | | | 0 |
| 20 | ¿Se definen los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente? | | | 0 |
| 21 | ¿Se determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la evaluación de los proveedores externos y conserva información documentada de las mismas? | | | 0 |
| 8.4.2 | Tipo y alcance de control | | | |
| 22 | ¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios? | | | 0 |
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos | | | |
| 23 | ¿La organización comunica a sus proveedores externos la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios? | | | 0 |
| 24 | ¿Se comunica la competencia y calificación requerida de las personas, las interacciones del proveedor externo con la organización? | | | 0 |
| 8.5 | Producción y provisión del servicio educativo | | | |
| 8.5.1 | Control de la producción y de la provisión del servicio educativo | | | |

| | | | | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|
| 25 | ¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? | 10 | | |
| 26 | ¿Se dispone de información documentada de las características de las actividades a desempeñar y/o los servicios a prestar y los resultados a alcanzar? | | | 0 |
| 27 | ¿Se implementa actividades de seguimiento y medición para verificar el cumplimiento de los criterios del control de los procesos o sus salidas y se cuenta con los recursos necesarios para realizarlo? | | 5 | |
| 28 | ¿La organización dispone de la infraestructura, entorno, personal competente y calificado para la operación de los procesos? | 10 | | |
| 29 | ¿Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados? | | 5 | |
| 30 | ¿Se implementa acciones para prevenir errores humanos y actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de servicios? | 10 | | |
| 8.5.2 | Identificación y trazabilidad | | | |
| 31 | ¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas y el estado de estas respecto a los requisitos de seguimiento y medición? | 10 | | |
| 32 | ¿Se conserva información documentada necesaria para permitir la trazabilidad? | 10 | | |
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a las partes interesadas | | | |
| 33 | | 10 | | |

| | | | | |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|
| | ¿La organización educativa cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo el control de la organización educativa o esté siendo utilizada por la misma? | | | |
| 8.5.4 | Preservación | | | |
| 34 | ¿La organización preserva las salidas durante la producción y la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos? | | 5 | |
| 8.5.5 | Protección y transparencia de los datos de los estudiantes | | | |
| 35 | ¿La organización ha establecido un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y lo mantiene como información documentada? | 10 | | |
| 8.5.6 | Control de los cambios en los productos y servicios educativos | | | |
| 36 | ¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos? | | 5 | |
| 37 | ¿La organización conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión? | | | 0 |
| 8.6 | Liberación de los productos y servicios educativos | | | |
| 38 | ¿Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios? | 10 | | |
| 39 | | 10 | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | ¿Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que autorizaron la liberación? | | | | |
| 8.7 | Control de las salidas educativas no conformes | | | | |
| 40 | ¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega? | 10 | | | |
| 41 | ¿Se toma las acciones adecuadas de acuerdo con la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios? | | 5 | | |
| 42 | ¿Se conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad? | 10 | | | |
| SUBTOTAL | | 170 | 70 | 0 | |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/420 | | 57% | | | |
| 9 | Evaluación del desempeño | | | | |
| 9.1 | Seguimiento, medición, análisis y evaluación | | | | |
| 9.1.1 | Generalidades | | | | |
| 1 | ¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición y los métodos a aplicar para el seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos? | 10 | | | |
| | | | | | No cuenta con un SGOE; sin embargo, la institución cuenta con indicadores claves de gestión los mismo que son controlados parcialmente |

| | | | | |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|
| 2 | ¿Se determina cuando se va a llevar a cabo el seguimiento, y la medición, y cuando se debe analizar y evaluar los resultados obtenidos? | | 5 | |
| 3 | ¿Se evalúa el desempeño y eficacia del SGOE? | | | 0 |
| 4 | ¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de seguimiento y medición? | | 5 | |
| 9.1.2 | Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios | | | |
| 5 | ¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas? | 10 | | |
| 6 | ¿La organización educativa establece y mantiene como información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas? | | 5 | |
| 7 | ¿Se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información? | | 5 | |
| 9.1.3 | Otras necesidades de seguimiento y medición | | | |
| 8 | ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición? | | 5 | |
| 9.1.4 | Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación | | | |
| 9 | ¿La organización ha determinado los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño; determinar objetivos frente a los que se medirá este desempeño? | 10 | | |
| 9.1.5 | Análisis y evaluación | | | |
| | | | | |

| | | | | |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|
| 10 | ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? | | 5 | |
| 9.2 | Auditoría interna | | | |
| 11 | ¿Se lleva a cabo auditorías internas para evaluar el estado del SGOE conforme con los requisitos de la norma ISO 21001:2018? | | | 0 |
| 12 | ¿Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría? | | | 0 |
| 13 | ¿Se gestiona todo acerca de las auditorías como el alcance, los auditores, los resultados, y las acciones correctivas adecuadas a realizarse? | | | 0 |
| 14 | ¿Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y sus resultados? | | | 0 |
| 9.3 | Revisión de la dirección | | | |
| 9.3.1 | Generalidades | | | |
| 15 | ¿La alta dirección revisa el SGOE de la organización a intervalos planificados, por lo menos una vez al año, y para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización? | | | 0 |
| 9.3.2 | Entradas de revisión por la dirección | | | |
| 16 | ¿La alta dirección planifica y lleva a cabo revisiones considerando el estado de las acciones de las revisiones previas? | | | 0 |
| 17 | ¿En las revisiones también se considera cambios en cuestiones internas y externas que afecten al SGOE, información sobre el desempeño y eficacia del SGOE, la adecuación de recursos, la | | | 0 |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|--------------------------------------------------------------------|
| | eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades de mejora? | | | | |
| 9.3.3 | Salidas de la revisión por la dirección | | | | |
| 18 | ¿Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el SGOE y las necesidades de recursos? | | | | 0 |
| 19 | ¿La organización conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección? | | | | 0 |
| SUBTOTAL | | 30 | 30 | 0 | |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/190 | | 32% | | | |
| 10 | Mejora | | | | |
| 10.1 | No conformidad y acciones correctivas | | | | |
| 1 | ¿La organización evalúa e implementa acciones de mejora para aumentar la satisfacción de las partes interesadas y la eficiencia del SGOE? | | | | 0 |
| 2 | ¿Se toma acciones para controlar y corregir las no conformidades? | | 5 | | Las no conformidades son identificadas y controladas empíricamente |
| 3 | ¿Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad y se implementa las acciones correctivas más apropiadas? | | 5 | | |
| 4 | ¿Se conserva información documentada de las no conformidades encontradas y de los resultados de las acciones correctivas tomadas? | | 5 | | |
| 10.2 | Mejora continua | | | | |
| | | | | | |

| | | | | |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|
| 5 | ¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas? | | | 0 |
| 6 | ¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua? | | | 0 |
| 10.3 | Oportunidades de mejora | | | |
| 7 | ¿La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal, y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos? | | 5 | |
| SUBTOTAL | | 0 | 20 | 0 |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/70 | | 29% | | |

Anexo 2. Análisis PESTEL

| ANÁLISIS PESTEL DE UEPVBCA | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|-------------------|
| FACTORES | IP | P | I | REPRESENTA |
| FACTORES POLÍTICOS | | | | |
| Apoyo de los organismos reguladores de educación y ministerio comunidad de fe | 100 | 75% | 75 | Oportunidad |
| Reglamentos y acuerdos ministeriales impuestos a instituciones de tipo particular | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| Estabilidad política en el país | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| Políticas de vinculación con la sociedad | 75 | 50% | 50 | Oportunidad |
| Cambios en la gestión educativa | 75 | 50% | 50 | Oportunidad |
| TOTAL | 90 | 75% | 75 | |
| FACTORES ECONÓMICOS | | | | |
| Recesión económica en el país | 100 | 100% | 100 | Amenaza |
| Costo de insumos y materiales necesarios para el proceso de enseñanza y aprendizaje. | 50 | 25% | 50 | Amenaza |
| Entorno propicio para el desarrollo de iniciativas de emprendimientos. | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| TOTAL | 83,33 | 75% | 83,33 | |
| FACTORES SOCIALES | | | | |
| Participación en actividades culturales. | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| Convenios con clubs artísticos y deportivos | 50 | 100% | 50 | Oportunidad |
| Campañas de integración y misiones | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| TOTAL | 83,33 | 1,00 | 83,33 | |
| FACTORES TECNOLÓGICOS | | | | |
| Apoyo para proyectos de innovación y desarrollo educativo | 25 | 50% | 12,5 | Oportunidad |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-------|-------------|
| Plataformas digitales para la gestión académica | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| Páginas web y redes sociales para difusión de contenido relacionada con la institución | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| Capacitación continua de docentes | 75 | 75% | 56,25 | Oportunidad |
| Apertura a nuevas tecnologías y procesos de innovación en métodos de enseñanza. | 75 | 50% | 37,5 | Oportunidad |
| TOTAL | 75 | 75% | 61,25 | |
| FACTORES ECOLÓGICOS | | | | |
| Proyectos enfocados al cuidado ambiental | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| Responsabilidad ambiental | 75 | 100% | 75 | Oportunidad |
| Políticas del cuidado del agua y el uso eficiente de energías. | 75 | 100% | 75 | Oportunidad |
| TOTAL | 83,33 | 1,00 | 83,33 | |
| FACTORES LEGALES | | | | |
| Ley Orgánica de Educación Intercultural | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| Reglamento general a la LOEI | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| Constitución de la Republica del Ecuador | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| Código de convivencia institucional | 100 | 100% | 100 | Oportunidad |
| TOTAL | 100 | 100% | 100 | |

Anexo 3. Matriz de partes interesadas

| MATRIZ DE PARTES INTERESADAS | | | | |
|------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| | PARTES INTERESADAS | NECESIDADES/EXPECTATIVAS | IMPORTANCIA | PLANIFICACIÓN EN EL SGOE |
| INTERNA | Autoridades, personal docente, administrativo y de apoyo | Contar con los recursos necesarios para una administración eficaz de la institución | Importante | Crear un plan detallado para asignar recursos financieros, tecnológicos y materiales |
| | | Fomentar la cooperación y el compromiso entre todos los miembros del personal | Importante | Desarrollar un programa de incentivos y reconocimiento |
| | | Crear un entorno laboral positivo que promueva la colaboración entre el personal | Importante | Organizar actividades de integración |
| | | Proveer un ambiente laboral positivo y ofrecer apoyo emocional al personal | Importante | Establecer un sistema de apoyo emocional y resolución de conflictos |
| | Estudiantes | Garantizar una educación de alta calidad en un entorno escolar seguro | Importante | Actualizar los planes de estudio y mejorar las medidas de seguridad |
| | | Ofrecer oportunidades para el crecimiento personal y social de los estudiantes | Importante | Crear programas de desarrollo personal y social |
| | | Fomentar la participación en actividades extracurriculares y deportivas | Esencial | Fomentar la participación en actividades extracurriculares y deportivas |

| | | | | |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| | Comité central de padres de familia | Mantener una comunicación clara y transparente con todas las partes interesada | Esencial | Establecer canales de comunicación efectivos |
| | | Involucrar a la comunidad escolar en la toma de decisiones y actividades beneficiosas para los estudiantes | Esencial | Involucrar a la comunidad escolar en la toma de decisiones |
| | | Facilitar la colaboración entre los padres y la dirección del colegio | Importante | Establecer un calendario de reuniones y actividades con los padres |
| | Padres de familia o representantes legales | Involucrar a los padres en el progreso académico de sus hijos | Importante | Implementar sistemas de seguimiento académico |
| | | Fomentar la participación de los padres en eventos escolares y reuniones | Importante | Organizar eventos y reuniones de padres regularmente |
| | EXTERNA | Ministerio de Educación, distrito de educación y demás organismos reguladores | Asegurar el cumplimiento de las políticas y regulaciones educativas | Importante |
| Público en general | | Proveer información clara sobre el rendimiento y logros de la institución | Esencial | Crear canales de comunicación para recibir comentarios y sugerencias |
| Universidades y centros de formación superior | | Fomentar la colaboración en programas educativos y proyectos de investigación | Importante | Planificar programas de orientación y sesiones informativas |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------|
|  | Organizaciones sin fines de lucro | Crear oportunidades para colaborar en proyectos sociales y educativos | Esencial | Identificar áreas de colaboración que beneficien a la comunidad |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------|

Anexo 4. Matriz de evaluación de riesgos

|  UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|-------|-------------------|---------|--------|-----------|-------------------------------------------------------|-------------------------|
| MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS | | | | | | | | | | | Código: | UEPVBC A-SGOE- MR |
| Objetivo: Identificar y evaluar los riesgos a los que se encuentra expuesta la UEPVBCA en la ejecución de sus procesos con el fin de generar un plan de acción que permita reducir o mitigar los riesgos encontrados. | | | | | | | | | | | Responsable: | Francisco Andrade |
| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | | EVALUACIÓN DEL RIESGO | | | MANEJO DEL RIESGO | | | | PLAN DE ACCIÓN | |
| MACROPROCESO | PROCESO | RIESGO | POSIBLE CAUSA | PROBABILIDAD | IMPACTO | NIVEL | ASUMIR | REDUCIR | EVITAR | COMPARTIR | ACCIÓN | |
| Gestión Estratégica (G.E) | Planificación estratégica (G.E.1) | Falta de participación de las partes interesadas internas y externas de la institución. | Falta de comunicación o incentivos dentro de los procesos. | Poco probable | Menor | | | X | | | Implementación de programas de comunicación efectiva. | |

| | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|--|--|----------|--|---------------------------------------------------------------------|
| | | Resistencia al cambio | Cultura organizacional rígida y falta de involucramiento del personal en el proceso de planificación | Poco probable | Menor | | | X | | Implementar programas de gestión del cambio y comunicación efectiva |
| Administración de recursos (G.E.2) | Pérdida o robo de inventario | Falta de seguridad adecuada, errores en el registro | Poco probable | Menor | | | | X | | Implementar sistemas de seguridad, realizar auditorías regulares |
| Matrículas (G.E.3) | Errores en el registro de estudiantes | Falta de capacitación del personal, sistemas informáticos inadecuados | Moderado | Significativo | | | | X | | Capacitar al personal, actualizar y mantener los sistemas |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------|---------------|--|---|---|--|---------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | | | | informáticos |
| Gestión Docente (G.D) | Diseño curricular (G.D.1) | No llegar a concluir la planificación y retraso de los contenidos del sílabo. | Flexibilidad en la planificación o actividades imprevistas. | Moderado | Significativo | | X | | | Ajustar el cronograma en base a imprevistos. |
| | | Rigidez en el diseño | Falta de flexibilidad en las políticas y procedimientos curriculares | Moderado | Significativo | | X | | | Revisar y actualizar el currículo periódicamente para adaptarse a cambios |
| | Evaluación curricular (G.D.3) | Métodos de evaluación inadecuados | Falta de formación en técnicas de evaluaciones modernas | Probable | Mayor | | | X | | Establecer sistemas de acompañamiento y evaluación. |

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------|------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|-------|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------|
| | | Falta de retroalimentación | Procesos de evaluación que no incluyen mecanismos de retroalimentación | Probable | Mayor | | | | | | Implementar mecanismos de retroalimentación continua |
| | Titulación (G.D.4) | Procesos administrativos ineficientes | Procesos excesivos y falta de automatización de procesos | Probable | Mayor | | | | | | Incentivar la respetuosa comunicación entre las partes involucradas. |
| | | Errores en la documentación | Falta de sistemas de gestión documental eficiente | Probable | Mayor | | | | | | Establecer un sistema de gestión documental eficiente |
| Gestión de Apoyo (G.A) | Administrativa (G.A.1) | Burocracia excesiva | Desmotivación, falta de dirección o apoyo. | Probable | Mayor | | | | | | Brindar seguimiento y apoyo |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|-------|--|--|----------|--|--|---------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | | | | durante la ejecución. |
| | Gestión ineficiente de recursos | Falta de planificación y control en la asignación de recursos | Probable | Mayor | | | X | | | Mejorar la planificación y control de la asignación de recursos |
| Gestión de laboratorios (G.A.2) | Accidentes o exposición a sustancias peligrosas | Falta de capacitación, incumplimiento de normas de seguridad. | Probable | Mayor | | | X | | | Implementar programas de capacitación en seguridad, supervisión constante |

| | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------|-------|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------|
| | Gestión de mantenimiento (G.A.3) | Fallo inesperado de activos fijos | Mantenimiento inadecuado, falta de inspecciones regulares | Probable | Mayor | | | | | Implementar un programa de mantenimiento preventivo con inspecciones regulares |
| | | Errores en el mantenimiento debido a falta de conocimientos | Capacitación insuficiente, falta de actualización en técnicas y tecnologías | Probable | Mayor | | | | | Ofrecer programas de capacitación continua y actualizaciones periódicas |

Anexo 5. Fichas de caracterización de procesos
Proceso: Planificación Estratégica

| CÓDIGO: G.E.1.F.C.1 | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | VERSIÓN: | 1 |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | ELABORADO POR: | Francisco Andrade |
| | | | REVISADO POR: | MSc. Sirene Yépez (rectora) |
| MACROPROCESO: | GESTIÓN ESTRATÉGICA (G.E) | | APROBADO POR: | MSc. Sirene Yépez (rectora) |
| PROCESO: | PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (G.E.1) | | | |
| OBJETIVO: | Establecer una metodología que permita formular o actualizar el proyecto estratégico de la Unidad Académica, con el fin de proyectar un estado futuro estratégico alineado con la misión, visión, valores y objetivos estratégicos institucionales. | | RESPONSABLES: | Rectorado |
| TIPO: | GESTIÓN ESTRATÉGICA | | PARTICIPANTES: | Rectorado, vicerrectorado, docentes y estudiantes |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTES |
| Unidad Educativa Particular "Victoria Bilingual Christian Academy" | Propuesta de plan estratégico | Creación o actualización del plan estratégico para el periodo académico | Plan estratégico | Toda la institución |
| | | Aprobación del plan del periodo académico | Informes de planificación y cumplimiento | |

| | | | | |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| | Designación de responsabilidades | Implementación y evaluación de las actividades planificadas (asignación de docentes a aulas, laboratorios, periodos académicos y horarios de clases) | Asignación de docentes a aulas, laboratorios, periodos académicos y horarios de clases, y designación de tutores académicos | |
| RECURSOS | | | | |
| MÁQUINAS Y EQUIPOS | MATERIALES | INFRAESTRUCTURA | FINANCIEROS | TALENTO HUMANO |
| Computador e impresoras | Insumos de oficina | Instalaciones de la Institución | Presupuesto designado para el periodo académico | Personal Administrativo |
| REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS | | | | |
| INSTITUCIONAL | EXTERNA | DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES | RIESGO | |
| PEI | Ley orgánica de educación intercultural (LOEI) | Formato de Plan Estratégico | Falta de participación y responsabilidad de las partes interesadas internas y externas de la institución. | |
| Código de convivencia | Norma ISO 10013 | Formato de planificación del periodo académico. | | |
| Reglamento Interno VBCA | Norma ISO 21001:2018 | Formato distributivo docentes, aulas y laboratorios. | | |

Proceso: Administración de recursos

| CÓDIGO: G.E.2.F.C.2 | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | VERSIÓN: | 1 |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | ELABORADO POR: | Francisco Andrade |
| | | | REVISADO POR: | MSc. Sirene Yépez (rectora) |
| MACROPROCESO: | GESTIÓN ESTRATÉGICA (G.E) | | APROBADO POR: | MSc. Sirene Yépez (rectora) |
| PROCESO: | ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS (G.E.2) | | | |
| OBJETIVO: | Definir una metodología que organice las actividades necesarias para tomar decisiones en el manejo de recursos y desarrollar el presupuesto y controlar los gastos de la institución. Esto ayudará a mejorar continuamente y aumentar la satisfacción de todos los involucrados | | RESPONSABLES: | Rectorado |
| TIPO: | GESTIÓN ESTRATÉGICA | PARTICIPANTES: | Rectorado, vicerrectorado, docentes y estudiantes | |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTES |
| Plan presupuestario anual institucional | Presupuesto anual y cobro rubros de matrículas, pensiones y proyectos educativos | Estructuración de los POA de todas las área y departamentos de la institución. | Aprobación y asignación presupuestaria a los involucrados. | Todos los procesos de la Unidad Académica |

| | | | | |
|--------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------|
| | | Asegurar una correcta utilización del presupuesto de manera eficiencia | Inventario de recursos. | |
| RECURSOS | | | | |
| MÁQUINAS Y EQUIPOS | MATERIALES | INFRAESTRUCTURA | FINANCIEROS | TALENTO HUMANO |
| Computadores portátiles Impresiones | Insumos de oficina | Instalaciones de la Unidad Educativa | Presupuesto asignado para el periodo académico | Personal administrativo |
| REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS | | | | |
| INSTITUCIONAL | EXTERNA | DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES | RIESGOS | |
| Reglamento institucional | LOEI | Formato de inventario | Falta de recursos para la institución por cartera vencida | |
| | | Formato de detalle de presupuesto | | |

Proceso: Matrículas

| CÓDIGO: G.E.3.F.C.3 | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | VERSIÓN: | 1 |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | ELABORADO POR: | Francisco Andrade |
| | | | REVISADO POR: | MSc. Sirene Yépez (rectora) |
| MACROPROCESO: | GESTIÓN DE LA DOCENCIA (G.E) | | APROBADO POR: | MSc. Sirene Yépez (rectora) |
| PROCESO: | MATRÍCULAS (G.E.3) | | | |
| OBJETIVO: | Comprender el proceso de matrículas de la UEPVBCA con el fin de asegurar su correcto funcionamiento | | RESPONSABLES: | Rectorado |
| TIPO | GESTIÓN ESTRATÉGICA | | PARTICIPANTES: | Rectorado, vicerrectorado, docentes y estudiantes |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTES |
| Estudiante | Asignación de cupo y expediente académico. | Matriculación y legalización de los estudiantes nuevos | Generación de matrícula y legalización de esta | Estudiantes |
| Secretaria | Documentación para la legalización | | | |
| RECURSOS | | | | |

| MÁQUINAS Y EQUIPOS | MATERIALES | INFRAESTRUCTURA | FINANCIEROS |
|--------------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------|
| Computador, internet e impresoras | Insumos de oficina | Instalaciones de la Unidad Educativa | Presupuesto asignado para el periodo académico |
| REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS | | | |
| INSTITUCIONAL | EXTERNA | DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES | RIESGOS |
| Reglamento institucional | LOEI | Formato de solicitud de matrícula | Expedientes académicos incompletos |

Proceso: Planificación y desarrollo curricular

| CÓDIGO: G.D.1.F.C.4 | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | VERSIÓN: | 1 |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | ELABORADO POR: | Francisco Andrade |
| | | | REVISADO POR: | MSc. Sirene Yépez (rectora) |
| MACROPROCESO: | GESTIÓN DE LA DOCENCIA (G.D) | | APROBADO POR: | MSc. Sirene Yépez (rectora) |
| PROCESO: | DESARROLLO CURRICULAR (G.D.1) | | | |
| OBJETIVO: | Comprender el diseño de la planificación y desarrollo curricular para cada periodo, considerando las bases teóricas y prácticas de cada asignatura | | RESPONSABLES: | Rectorado |
| TIPO | PROCESOS GENERADORES DE VALOR | PARTICIPANTES: | Rectorado, vicerrectorado, docentes estudiantes | |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTES |
| UEPVBCA | Sílabos aprobados para cada asignatura | Preparación periódica de sílabos y planificaciones para cada asignatura. | Planificaciones y sílabos aprobados. | Estudiantes |
| | Distributivo de docentes y aulas. | Aprobación de sílabos | Planes de actividades y clases aprobados. | |
| Docentes | Reporte de calificaciones por periodo | Evaluación de contenidos. | Registro de evaluaciones y tutorías. | |
| | Planificaciones y proyectos | Ejecución de actividades y clases planificadas | | |

RECURSOS

| MÁQUINAS Y EQUIPOS | MATERIALES | INFRAESTRUCTURA | FINANCIEROS | TALENTO HUMANO |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------|
| Computadores, internet e impresoras | Insumos de oficina | Instalaciones de la Unidad Educativa | Presupuesto asignado para el periodo académico | Personal administrativo y docentes |

REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS

| INSTITUCIONAL | EXTERNA | DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES | RIESGO |
|--------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Reglamento institucional | Reglamento de régimen académico | Formato de planificaciones y sílabos. | No cumplir con los contenidos planificados según la planificación |
| | | Procedimientos de elaboración de actividades académicas. | |

Proceso: Evaluación curricular

| G.D.2.F.C.5 | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | VERSIÓN: | 1 |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | ELABORADO POR: | Francisco Andrade |
| | | | REVISADO POR: | MSc. Sirene Yépez |
| MACROPROCESO: PROCESO | GESTIÓN DE LA DOCENCIA (G.D) EVALUACIÓN CURRICULAR (G.D.2) | | APROBADO POR: | MSc. Sirene Yépez |
| OBJETIVO: | Analizar el desempeño de los estudiantes, docentes y demás personal durante el año lectivo, con el fin de tener una valoración cuantitativa en base a su desempeño. | | RESPONSABLES: | Rectorado |
| TIPO | GENERADOR DE VALOR | PARTICIPANTES: | Rectora, vicerrectora, docentes, estudiantes, personal administrativo y de apoyo | |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES | SALIDAS | CLIENTES |
| Estudiantes | Reportes de calificaciones | Evaluación del desempeño académico trimestral | Notas finales de estudiantes aprobadoras o reprobados | Estudiantes, padres de familia o representantes legales |
| Docentes | Evaluación de desempeño | Evaluación de competencias y desempeño profesional anual | Reporte de rendimiento profesional y personal | |
| | | | | |

| | | | | |
|--------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Personal de la Institución | | | | |
| RECURSOS | | | | |
| MÁQUINAS Y EQUIPOS | MATERIALES | INFRAESTRUCTURA | FINANCIEROS | TALENTO HUMANO |
| Computadores portátiles Impresiones | Insumos de oficina | Instalaciones de la Unidad Educativa | Presupuesto asignado para el periodo académico | Personal académico, estudiantes |
| REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS | | | | |
| INSTITUCIONAL | EXTERNA | DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES | | RIESGO |
| Reglamento Institucional | LOEI y acuerdos ministeriales | Actas de reporte de desempeño | | Incumplimiento de plazo de entrega de notas. |
| | | Matriz de calificaciones | | |

Proceso: Titulación

| CÓDIGO: G.D.3.F.C.6 | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | VERSIÓN: | 1 |
| | TITULACIÓN | | ELABORADO POR: | Francisco Andrade |
| | | | REVISADO POR: | MSc. Sirene Yépez |
| | | | APROBADO POR: | MSc. Sirene Yépez |
| MACROPROCESO: | GESTIÓN DE LA DOCENCIA (G.D) | | RESPONSABLES: | Rectorado |
| PROCESO: | TITULACIÓN (G.D.3) | | | |
| OBJETIVO: | Planificar las actividades necesarias como clases de preparación, cuestionario con el fin de cumplir con los requerimientos de dicho proceso. | | PARTICIPANTES: | Rectorado, vicerrectorado, docentes y estudiantes |
| TIPO | GENERADOR DE VALOR | | | |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES | SALIDAS | |
| Docentes | Cronograma de desarrollo de proyectos | Planificación de los exámenes de grado | Estudiantes listos para la incorporación como bachilleres | |
| Personal administrativo | Lineamientos para la evaluación para los exámenes de grado | Clases de preparación | | |
| RECURSOS | | | | |

| MÁQUINAS Y EQUIPOS | MATERIALES | INFRAESTRUCTURA | FINANCIEROS | TALENTO HUMANO |
|--------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Computadores e impresora | Insumos de oficina | Instalaciones de la Unidad Educativa | Presupuesto asignado para el periodo académico | Personal administrativo y docentes. |
| REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS | | | | |
| INSTITUCIONAL | EXTERNA | DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES | RIESGOS | |
| Reglamento institucional | LOEI y acuerdos ministeriales | Actas de reporte de cumplimiento del proyecto | Incumplimiento de proyectos por parte de los estudiantes | |
| | | Matriz de calificaciones | | |

Proceso: Gestión administrativa

| CÓDIGO: G.A.1.F.C.7 | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | VERSIÓN: | 1 |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | ELABORADO POR: | Francisco Andrade |
| | | | REVISADO POR: | MSc. Sirene Yépez |
| MACROPROCESO: PROCESOS: | GESTIÓN DE APOYO (G.A) GESTIÓN ADMINISTRATIVA (G.A.1) | | APROBADO POR: | MSc. Sirene Yépez |
| OBJETIVO: | Implementar un proceso eficiente y sistemático para la documentación y revisión de los expedientes académicos de los estudiantes, asegurando una buena gestión y cumplimiento de las normativas institucionales | | RESPONSABLES: | Rectorado |
| TIPO | GESTIÓN DE APOYO | PARTICIPANTES: | Rectorado, vicerrectorado, estudiantes, padres de familia, secretaria, colecturía | |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES | | SALIDAS |
| Personal administrativo UEPVBCA | Expedientes académicos de estudiantes | Verificación de cumplimiento de requisitos dentro del expediente de estudiantes por nivel. | | Expedientes revisados y control de documentos de los estudiantes |
| | Registro de cumplimiento de requisitos en el expediente. | Comprobación de fichas de asignación de cupos. | | |
| RECURSOS | | | | |
| CLIENTES | | | | |

| MÁQUINAS Y EQUIPOS | MATERIALES | INFRAESTRUCTURA | FINANCIEROS | TALENTO HUMANO |
|--------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------|
| Computadoras e impresoras | Insumos de oficina | Instalaciones de la Unidad Educativa | Presupuesto asignado para el periodo académico | Personal Académico, estudiantes |
| REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS | | | | |
| INSTITUCIONAL | EXTERNA | DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES | RIESGOS | |
| Reglamento institucional | LOEI | Check List de documentos solicitados dentro del expediente. | Expedientes incompletos | |

Proceso: Gestión de laboratorios

| CÓDIGO: G.A.2.F.C.8 | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | VERSIÓN: | 1 | |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | ELABORADO POR: | Francisco Andrade | |
| | | | REVISADO POR: | MSc. Sirene Yépez | |
| MACROPROCESO: PROCESO: | GESTIÓN DE APOYO (G.A) GESTIÓN DE LA LABORATORIOS (G.A.2) | | APROBADO POR: | MSc. Sirene Yépez | |
| OBJETIVO: | Desarrollar una metodología clara y detallada que sirva de guía para los estudiantes en el uso adecuado y seguro de los laboratorios de la institución, promoviendo el cumplimiento de las normas de seguridad, usos de EPP y el aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles | | RESPONSABLES: | Rectorado | |
| TIPO | DE APOYO | PARTICIPANTES: | Rectorado, vicerrectorado, docentes y estudiantes | | |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES | | SALIDAS | CLIENTES |
| UEPVBVCA | Infraestructura, maquinaria y equipos de laboratorio. | Revisión y calibración de instrumentos del laboratorio. | | Ficha de mantenimiento de instrumentos de laboratorio. | Toda la institución |
| | Guías de uso de equipos de laboratorio y EPP | Creación de manuales y del uso correcto de la vestimenta de los estudiantes. | | | |
| Personal docente y administrativo | Inventario de activos físicos disponibles | Revisión periódica del inventario y mantenimiento de instrumentos | | Inventario de activos físicos. | |
| RECURSOS | | | | | |

| MÁQUINAS Y EQUIPOS | MATERIALES | INFRAESTRUCTURA | FINANCIEROS | TALENTO HUMANO |
|--------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Computadores portátiles Impresiones | Insumos de oficina | Instalaciones de la Unidad Educativa | Presupuesto asignado para el periodo académico | Personal Académico, estudiantes |
| REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS | | | | |
| INSTITUCIONAL | EXTERNA | DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES | RIESGOS | |
| Reglamento institucional | N/A | Plan de mantenimiento | Descuido con los insumos del laboratorio por parte de los estudiantes. | |
| | | Formato de manual de uso del laboratorio. | Falta de mantenimiento y calibración de instrumentos por parte de los responsables. | |

Proceso: Gestión de mantenimiento

| CÓDIGO: G.A.3.F.C.9 | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | VERSIÓN: | 1 |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS | | ELABORADO POR: | Francisco Andrade |
| | | | REVISADO POR: | MSc. Sirene Yépez |
| MACROPROCESO: | GESTIÓN DE APOYO (G.A) | | APROBADO POR: | MSc. Sirene Yépez |
| PROCESO: | GESTIÓN DE MANTENIMIENTO (G.A.3) | | | |
| OBJETIVO: | Implementar un sistema integral para el control de inventarios y el mantenimiento de los activos fijo de la institución, identificando las funciones y atribuciones de cada área para asegurar la eficiencia y el cuidado adecuado de los recursos institucionales. | | RESPONSABLES: | Rectorado |
| TIPO | DE APOYO | PARTICIPANTES: | Rectorado, vicerrectorado, docentes, personal de apoyo y estudiantes | |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES | | SALIDAS |
| UEPVBVCA | Lista de inventario de activos fijos que posee el plantel. | Revisión periódica del funcionamiento de activos fijos. | | Correcto mantenimiento de infraestructura y activos fijos que aportan al plantel. |
| | Listado de responsables de mantenimiento de la institución. | Desarrollo de planes de mantenimiento de infraestructura y activos fijos. | | |
| RECURSOS | | | | |
| | | | CLIENTES | Toda la institución |

| MÁQUINAS Y EQUIPOS | MATERIALES | INFRAESTRUCTURA | FINANCIEROS | TALENTO HUMANO |
|--------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Computadores portátiles Impresiones | Insumos de oficina | Instalaciones de la Unidad Educativa | Presupuesto asignado para el periodo académico | Personal Académico, estudiantes |
| REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS | | | | |
| INSTITUCIONAL | EXTERNA | DOCUMENTOS Y FORMATOS APLICABLES | RIESGOS | |
| Reglamento institucional | LOEI | Plan de mantenimiento | Falta de compromiso de los encargados del proceso. | |
| | | Check List de control de inventarios. | | |

Anexo 6. Manual de procedimientos

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión:01



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | UEPVBCA- SGOE-MP |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 1 de 3 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|----------------------|---|
| INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| OBJETIVO | 2 |
| ALCANCE..... | 2 |
| PROCEDIMIENTOS | 3 |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | UEPVBCA- SGOE-MP |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 2 de 3 |

INTRODUCCIÓN

El manual de procedimientos de la Unidad Educativa Particular Victoria Bilingual Christian Academy es un recurso integral que incluye las descripciones de las actividades que se desempeñan dentro de la institución, además abarca documentos, registros, indicadores, anexos que benefician y guían al personal académico y administrativos para mejorar el servicio que proporciona la institución.

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

OBJETIVO

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

ALCANCE

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

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | UEPVBCA- SGOE-MP |
| | | Fecha de elaboración: | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 3 de 3 |

PROCEDIMIENTOS

A continuación, se describen los procedimientos de la institución:

1. Elaboración del plan estratégico para el periodo académico
2. Planificación del SGOE
3. Inventario y evaluación de recursos
4. Gestión presupuestaria
5. Sistema de matriculación
6. Asignación de paralelos a estudiantes
7. Gestión de estándares, adaptaciones educativas y PPE
8. Evaluación estudiantil
9. Exámenes y requisitos para la graduación de los estudiantes
10. Expedientes e historial académico
11. Establecer normas de seguridad y procedimientos para el uso de los laboratorios
12. Distribución eficiente de recursos y materiales

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión Estratégica

PROCESO: Planificación Estratégica

PROCEDIMIENTO: Elaboración del plan estratégico para el periodo académico

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 | |
| | | Código: | G.E.1.1.M.P.1 | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de elaboración: | |
| | | | Fecha de aprobación: | |
| | | | Página: | 1 de 5 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|----------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 4 |
| Documentos y registros..... | 4 |
| Anexo 1. Formato de planificación estratégica..... | 5 |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 | |
| | | Código: | G.E.1.1.M.P.1 | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de elaboración: | |
| | | | Fecha de aprobación: | |
| | | | Página: | 2 de 5 |

Objetivo

Establecer un alto porcentaje de las metas y objetivos estratégicos se cumplan, demostrando una ejecución coherente con la visión y misión de la institución

Alcance

El documento describe, de manera general, las actividades que conforman el procedimiento para garantizar las acciones y decisiones de la institución

Responsabilidad

- Rectorado
- Vicerrectorado
- Inspector general

Glosario de términos y abreviaturas

- Planeación estratégica: es un proceso metódico de desarrollo e implementación de planes destinados a alcanzar metas y objetivos.
- N/A: No aplica

Referencias normativas

- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

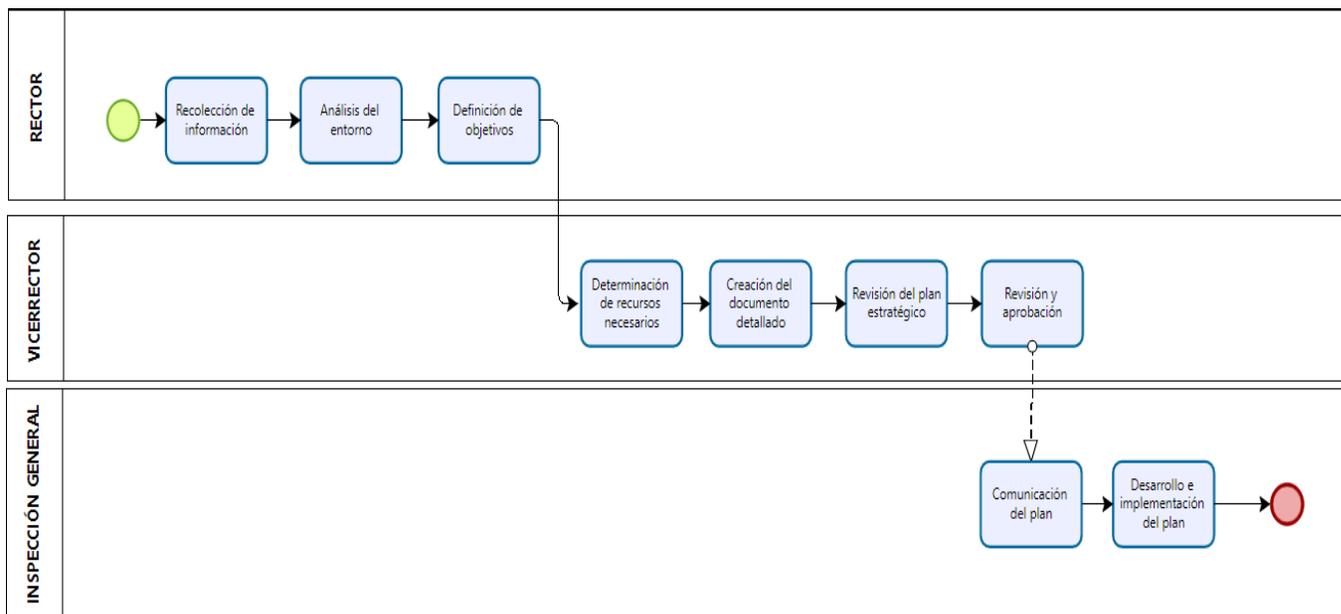
| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.1.1.M.P.1 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 3 de 5 |

Descripción de las actividades

| Nº | Descripción | Responsabilidad | Referencia |
|----|--------------------------------------|----------------------------------------------|------------|
| 1 | Recolección de información | Rectorado | N/A |
| 2 | Análisis del entorno | Rectorado | N/A |
| 3 | Definición de objetivos | Rectorado, Vicerrectorado, Inspector General | N/A |
| 4 | Determinación de recursos necesarios | Vicerrectorado | N/A |
| 5 | Creación del documento detallado | Vicerrectorado | N/A |
| 6 | Revisión del plan estratégico | Rectorado, Vicerrectorado, Inspector General | N/A |
| 7 | Revisión y aprobación | Rectorado, Vicerrectorado, Inspector General | N/A |
| 8 | Comunicación del plan | Inspector general | N/A |
| 9 | Desarrollo e implementación del plan | Inspector general | N/A |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.1.1.M.P.1 |
| | Fecha de elaboración: | | |
| | Fecha de aprobación: | | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Página: | 4 de 5 |

Diagrama de flujo



Documentos y registros

| NOMBRE | ORIGEN | | TIPO | | GESTIÓN | |
|----------------------------------------------|--------|-----|------|-----|-------------|---------------|
| | Int | Ext | Imp | Dig | Funcionario | Lugar Archivo |
| Resolución de designación de responsables | X | | | X | Rectorado | Rectorado |
| Acta de reunión | X | | | X | Rectorado | Rectorado |
| Resolución (Aceptación del plan estratégico) | | X | | X | Rectorado | Rectorado |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.1.1.M.P.1 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 5 de 5 |

Anexo 1. Formato de planificación estratégica

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | |
| | PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA | | |
| RESUMEN DE LA EMPRESA | | DESARROLLO | |
| Visión | | Descripción del proceso | |
| Misión | | Capacidad de entrega | |
| Objetivos | | Sistema de entregas | |
| Socios | | Proveedores de elementos críticos | |
| CLIENTES | | PLAN DE MARKETING | |
| Clientes | | Estrategia | |
| Estado de mercado | | Cliente | |
| Competencia | | Posicionamiento | |
| | | Publicidad | |
| ANÁLISIS FODA | | | |
| Fortalezas | | Oportunidades | |
| | | | |
| Debilidades | | Amenazas | |
| | | | |

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión Estratégica

PROCESO: Planificación Estratégica

PROCEDIMIENTO: Planificación del SGOE

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.1.2.M.P.1 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 1 de 5 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|-----------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 4 |
| Documentos y registros..... | 4 |
| Anexo 1. Formato de cronograma de actividades | 5 |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 | |
| | | Código: | G.E.1.2.M.P.1 | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de elaboración: | |
| | | | Fecha de aprobación: | |
| | | | Página: | 2 de 5 |

Objetivo

"Desarrollar una metodología con el objetivo de establecer un plan de proyecto estratégico que facilite la formulación o actualización de la información de gestión estratégica, alineada con el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE) según la norma ISO 21001:2018

Alcance

Se delinearán las etapas fundamentales para la elaboración del plan estratégico institucional

Responsabilidad

- Vicerrectorado

Glosario de términos y abreviaturas

- PE: Planificación Estratégica
- OE: Objetivos Estratégicos
- MI: Metas Institucionales
- MF: Matriz FODA
- PC: Procesos Clave
- MC: Mejora Continua
- EI: Evaluación Institucional
- N/A: No aplica

Referencias normativas

- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

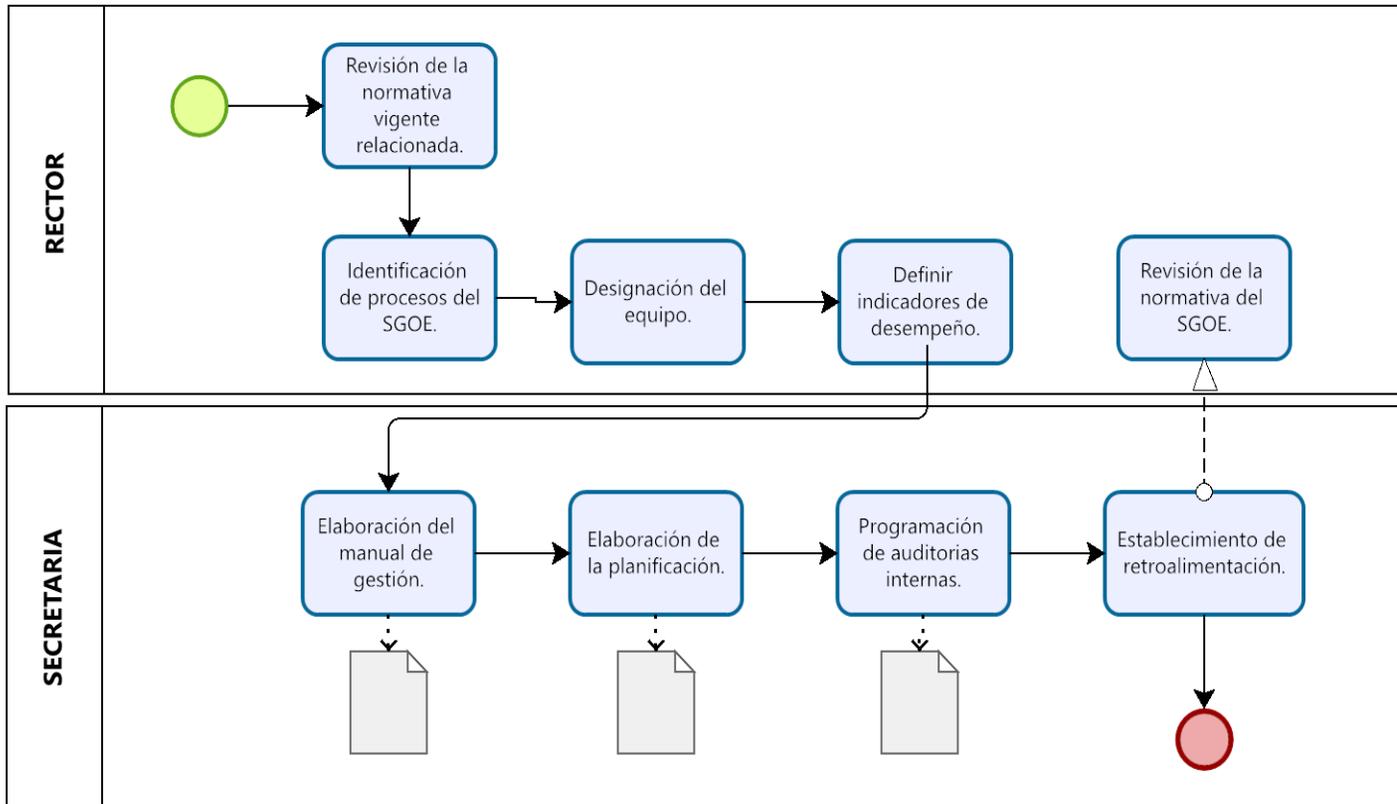
| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.1.2.M.P.1 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 3 de 5 |

Descripción de las actividades

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

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | | Versión: | 01 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Código: | G.E.1.2.M.P.1 |
| | | | Fecha de elaboración: | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de aprobación: | |
| | | | Página: | 4 de 5 |

Diagrama de flujo



Documentos y registros

| NOMBRE | ORIGEN | | TIPO | | GESTIÓN | |
|----------------------------------------------|--------|-----|------|-----|----------------------|---------------|
| | Int | Ext | Imp | Dig | Funcionario | Lugar Archivo |
| Resolución de designación de responsables | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Acta de reunión | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Resolución (Aceptación del plan estratégico) | | X | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.1.2.M.P.1 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 5 de 5 |

Anexo1. Formato cronograma de actividades

| | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------------|----------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | | Versión: | |
| | | | | | Código: | |
| | FORMATO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | | | | Fecha de edición | dd/mm/aa |
| Actividad de Auditoría | Fecha y hora de realización de la actividad | | | | Responsable de Actividad | |
| | Fecha de inicio | Fecha de finalización | Hora de inicio | Hora de finalización | | |
| Reunión de apertura | | | | | | |
| Solicitud de Información | | | | | | |
| Recopilación de Información y trabajo en campo | | | | | | |
| Preparación de Informe preliminar | | | | | | |
| Reunión de cierre: Socialización de resultados de Informe Preliminar | | | | | | |
| Observaciones al Informe Preliminar | | | | | | |
| Preparación y envío de Informe Final de Auditoría | | | | | | |
| NOTAS: | | | | | | |

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA
BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión Estratégica

PROCESO: Administración de recursos

PROCEDIMIENTO: Inventario y evaluación de recursos

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.2.1.M.P.2 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 1 de 6 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|-------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 4 |
| Documentos y registros..... | 4 |
| Anexo 1. Formato de inventario de activos | 5 |
| Anexo 2. Formato de registro de activos..... | 6 |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.2.1.M.P.2 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 2 de 6 |

Objetivo

Analizar los recursos disponibles en la Unidad Educativa para identificar sus capacidades y limitaciones, con el objetivo de optimizar su uso en la consecución de los objetivos estratégicos y la mejora continua

Alcance

Identificación, análisis y evaluación de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y físicos disponibles, con el fin de optimizar su utilización y contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Responsabilidad

- Inspector General

Glosario de términos y abreviaturas

- RRH: Recursos Humanos
- Recursos didácticos: Material de enseñanza y aprendizaje
- Recursos físicos: Insumos físicos y tecnológicos disponibles Inventario
- N/A: No aplica

Referencias normativas

- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

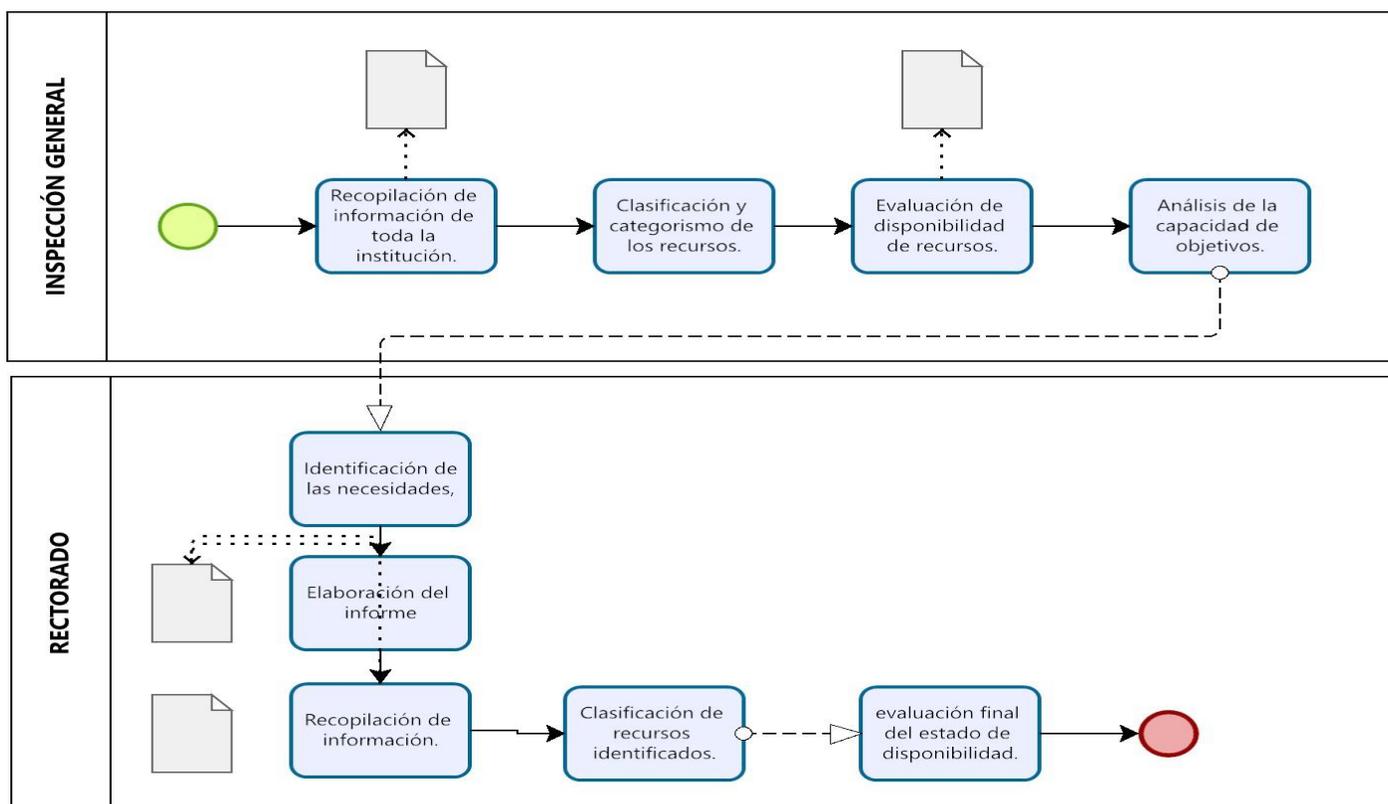
| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.2.1.M.P.2 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 3 de 6 |

Descripción de las actividades

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

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.2.1.M.P.2 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 4 de 6 |

Diagrama de flujo



Documentos y registros

| NOMBRE | ORIGEN | | TIPO | | GESTIÓN | |
|-------------------------------------------|--------|-----|------|-----|----------------------|---------------|
| | Int | Ext | Imp | Dig | Funcionario | Lugar Archivo |
| Resolución de designación de responsables | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Acta de reunión | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |

| | | | | | | |
|----------------------------------------------|--|---|--|---|----------------------|------------|
| Resolución (Aceptación del plan estratégico) | | X | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
|----------------------------------------------|--|---|--|---|----------------------|------------|

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.2.1.M.P.2 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 5 de 6 |

Anexo 1. Formato de inventarios de activos

| | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------------------------|----------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | | Versión: | |
| | | | | | Código: | |
| | FORMATO INVENTARIO DE ACTIVOS | | | | Fecha de edición: | dd/mm/aa |
| Actividades | Fecha y hora de realización de la actividad | | | | Responsable de Actividad | |
| | Fecha de inicio | Fecha de finalización | Hora Inicio | Hora Final | | |
| Definir el equipo y sus funciones | | | | | | |
| Etiquetado y clasificación de cada equipo | | | | | | |
| Conteo físico | | | | | | |
| Registro de cada activo. | | | | | | |
| Informe de actualización periódica | | | | | | |
| NOTAS: | | | | | | |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.2.1.M.P.2 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 6 de 6 |

Anexo 2. Formato de registro de activos

| | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|----------------------|-------------------------------------|----------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | | Versión: | |
| | | | | | Código: | |
| | FORMATO REGISTRO DE ACTIVOS | | | | Fecha de edición: | dd/mm/aa |
| Actividades | Características | | | | Responsable de Actividad | |
| | Área | Estado | Cantidad | Mantenimiento | | |
| | | | | | | |
| NOTAS: | | | | | | |

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión Estratégica

PROCESO: Administración de recursos

PROCEDIMIENTO: Gestión presupuestaria

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.2.2.M.P.2 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 1 de 6 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|-----------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 4 |
| Documentos y registros..... | 4 |
| Anexo 1. Formato de informe de gastos..... | 5 |
| Anexo 2. Formato de plan operativo anual..... | 6 |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.2.2.M.P.2 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 2 de 6 |

Objetivo

Elaborar un presupuesto exhaustivo que facilite la asignación eficiente de recursos financieros y el control riguroso de los gastos, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la sostenibilidad financiera

Alcance

Este documento abarca desde la identificación de las necesidades financieras hasta la supervisión y control de los gastos efectuados, garantizando una gestión responsable y transparente de los recursos económicos

Responsabilidad

- Rector
- Departamento financiero

Glosario de términos y abreviaturas

- N/A: No aplica
- Gestión responsable: Administración consistente y ética para manejar el dinero.
- Recursos: Activos disponibles para satisfacer necesidades.
- Gasto: Dinero que se invierte para adquirir bienes o servicios.
- Sostenibilidad financiera: Capacidad de mantener sus procesos y cumplir sus obligaciones.
- Eficiente: Realizar una actividad usando el mínimo recurso o tiempo.

Referencias normativas

- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

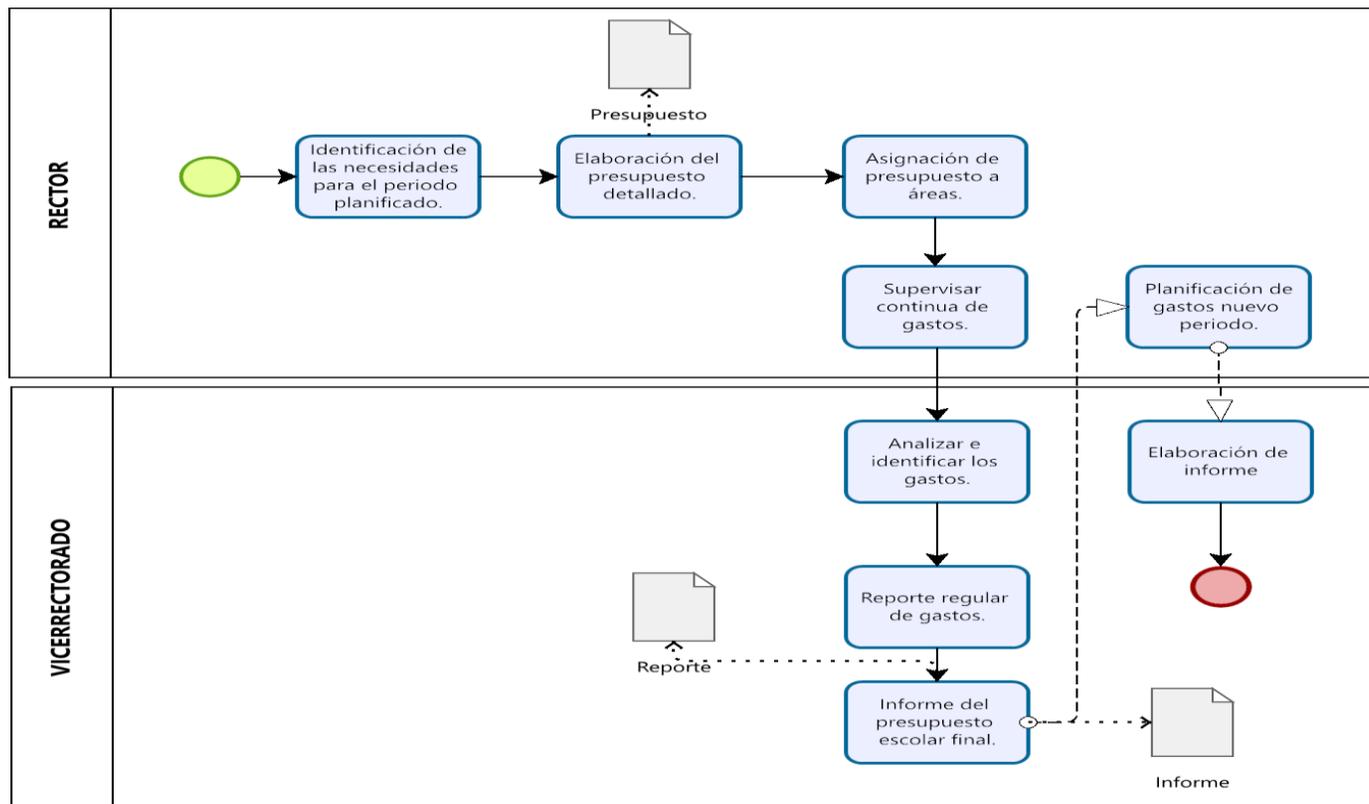
| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.2.2.M.P.2 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 3 de 6 |

Descripción de las actividades

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

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | | Versión: 01 |
| | | | Código: G.E.2.2.M.P.2 |
| | | | Fecha de elaboración: |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de aprobación: |
| | | | Página: 4 de 6 |

Diagrama de flujo



Documentos y registros

| NOMBRE | ORIGEN | | TIPO | | GESTIÓN | |
|----------------------------------------------|--------|-----|------|-----|----------------------|---------------|
| | Int | Ext | Imp | Dig | Funcionario | Lugar Archivo |
| Resolución de designación de responsables | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Acta de reunión | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Resolución (Aceptación del plan estratégico) | | X | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.2.2.M.P.2 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 5 de 6 |

Anexo 1. Formato de informe de gastos

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|--|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | VERIFICADOR N° _____ | | |
| | Año lectivo 2024-2025 | | |
| REUNIÓN: | | | |
| FECHA: | | HORA: | |
| OBJETIVO: | | | |
| | | | |
| PUNTOS A TRATAR: | | | |
| | | | |
| ASISTENTES: | | | |
| NOMBRE | | FIRMA | |
| | | | |
| ANTECEDENTES: | | | |
| | | | |
| RESOLUCIONES: | | | |
| | | | |
| NOMBRE DE RESPONSABILIDAD | | FIRMA RESPONSABILIDAD | |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 | |
| | | Código: | G.E.2.2.M.P.2 | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de elaboración: | |
| | | | Fecha de aprobación: | |
| | | | Página: | 6 de 6 |

Anexo 2. Formato de plan operativo anual

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | Año lectivo: | |
| | PLAN OPERATIVO ANUAL | Fecha de edición: | dd/mm/aa |
| Actividades | Detalle | Observaciones | |
| Ejes y temáticas para trabajar | | | |
| Proyecto | | | |
| Objetivos | | | |
| Actividades | | | |
| Población objetivo | | | |
| Recursos | | | |
| Plazo de Ejecución | | | |
| Responsable | | | |
| Ind. de Evaluación | | | |
| Cronograma de ejecución | | | |
| Monto | | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | AUTORIZADO POR: | |
| <i>SELLO Y FIRMA</i> | <i>SELLO Y FIRMA</i> | <i>SELLO Y FIRMA</i> | |

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión Estratégica

PROCESO: Matrículas

PROCEDIMIENTO: Sistema de matriculación

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.3.1.M.P.3 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 1 de 6 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 4 |
| Documentos y registros..... | 4 |
| Anexo 1. Formato de solicitud de matrícula | 5 |
| Anexo 2. Formato de registro de matrícula..... | 6 |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.3.1.M.P.3 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 2 de 6 |

Objetivo

Optimizar la gestión del proceso de matriculación de los estudiantes, garantizando la disponibilidad y precisión de la información necesaria para la inscripción

Alcance

El procedimiento abarca desde la recepción de solicitudes de matrícula hasta la emisión de los documentos correspondientes y la actualización de los registros académicos de los estudiantes

Responsabilidad

- Rectorado
- Secretaria

Glosario de términos y abreviaturas

- N/A: No aplica
- Eficiente: Realizar las cosas de manera óptima reduciendo tiempo y recursos
- Matrícula: Proceso de inscripción o registro de un estudiante en la Unidad Educativa
- Gestión: Conjuntos de actividades y decisiones para dirigir la institución.
- Proceso: Secuencia de pasos o actividades para lograr un objetivo o meta propuesta.

Referencias normativas

- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

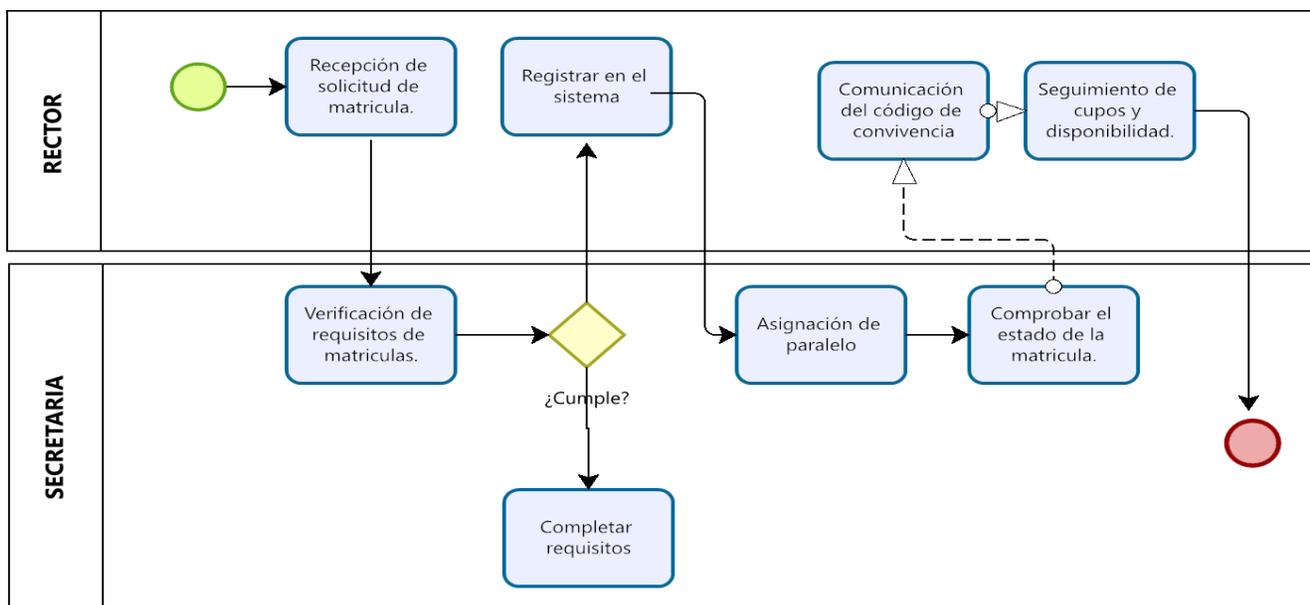
| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.3.1.M.P.3 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 3 de 6 |

Descripción de las actividades

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

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | | Versión: | 01 |
| | | | Código: | G.E.3.1.M.P.3 |
| | | | Fecha de elaboración: | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de aprobación: | |
| | | | Página: | 4 de 6 |

Diagrama de flujo



Documentos y registros

| NOMBRE | ORIGEN | | TIPO | | GESTIÓN | |
|----------------------------------------------|----------|----------|------|----------|----------------------|---------------|
| | Int | Ext | Imp | Dig | Funcionario | Lugar Archivo |
| Resolución de designación de responsables | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Acta de reunión | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Resolución (Aceptación del plan estratégico) | | X | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.3.1.M.P.3 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 5 de 6 |

Anexo 1. Formato de solicitud de matrícula

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | |
| | SOLICITUD DE MATRÍCULA | |
| FECHA: | | |
| DIRIGIDO A: | | |
| REPRESENTANTE: | | CONTACTO: |
| CORREO: | | |
| Asunto: | | |
| FIRMA REPRESENTANTE | Recibido: | |
| | Fecha: | |
| | Hora: | |
| RESOLUCIÓN: | | |
| Nombre: | FIRMA | SELLO |
| AUTORIDAD UEPVBCA | | |
| FECHA: | | |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.3.1.M.P.3 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 6 de 6 |

Anexo 2. Formato de registro de matrícula



REGISTRO DE MATRÍCULA
 AÑO LECTIVO 2024-2025

FOTO

GRADO/CURSO:

DATOS PERSONALES DE ESTUDIANTES NUEVOS

APELLIDOS COMPLETOS DEL ESTUDIANTE: _____

NOMBRES COMPLETOS DEL ESTUDIANTE: _____

NACIONALIDAD:

FECHA DE NACIMIENTO: AÑO _____ MES _____ DÍA _____

PROVINCIA _____ CANTÓN _____ CIUDAD _____

Nro. CÉDULA DEL ESTUDIANTE:

DIRECCIÓN DOMICILIO: _____

PROVINCIA _____ CIUDAD _____ CANTÓN _____ PARROQUIA _____

NÚMEROS DE TELÉFONO: DOMICILIO: _____ CEL. PADRE: _____
 CEL. MADRE: _____ CEL. ESTUDIANTE: _____

DATOS FAMILIARES:

NOMBRES COMPLETOS DEL PADRE: _____

Nro. CÉDULA: _____ PROFESIÓN: _____ TRABAJA EN: _____

NOMBRES COMPLETOS DE LA MADRE: _____

Nro. CÉDULA: _____ PROFESIÓN: _____ TRABAJA EN: _____

ESTADO CIVIL DE LOS PADRES: CASADOS: DIVORCIADOS: OTROS:

EL/ LA ESTUDIANTE VIVE CON: PADRE: MADRE: ABUELOS: OTROS:

REPRESENTANTE:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS: _____

DIRECCIÓN DOMICILIO: _____

NÚMEROS DE TELÉFONO: DOMICILIO _____ CELULAR: _____

CORREO ELECTRÓNICO:

| | | |
|-------------------------|-----------------|--------------------|
| | | |
| FIRMA DEL REPRESENTANTE | SECRETARÍA VBCA | FECHA DE MATRÍCULA |

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión Estratégica

PROCESO: Matrículas

PROCEDIMIENTO: Asignación de paralelos a estudiantes

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.3.2.M.P.3 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 1 de 5 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|-----------------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 3 |
| Documentos y registros..... | 4 |
| Anexo 1. Formato de solicitud de cambio de paralelo | 5 |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.3.2.M.P.3 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 2 de 5 |

Objetivo

Distribuir a los nuevos estudiantes en sus respectivos paralelos, asegurando una asignación equitativa y adecuada en los distintos subniveles educativos

Alcance

Desde la asignación de paralelos hasta la actualización de registros académicos y la comunicación efectiva

Responsabilidad

- Vicerrectorado
- Coordinador de sección

Glosario de términos y abreviaturas

- N/A: No aplica
- Inactivación: Desactivación o fuera de servicio un producto o servicio.
- Distribución: Agrupar de manera eficiente a los estudiantes a la disposición de las aulas.
- Paralelización: Procesamiento de datos en ejecución simultanea de tareas.

Referencias normativas

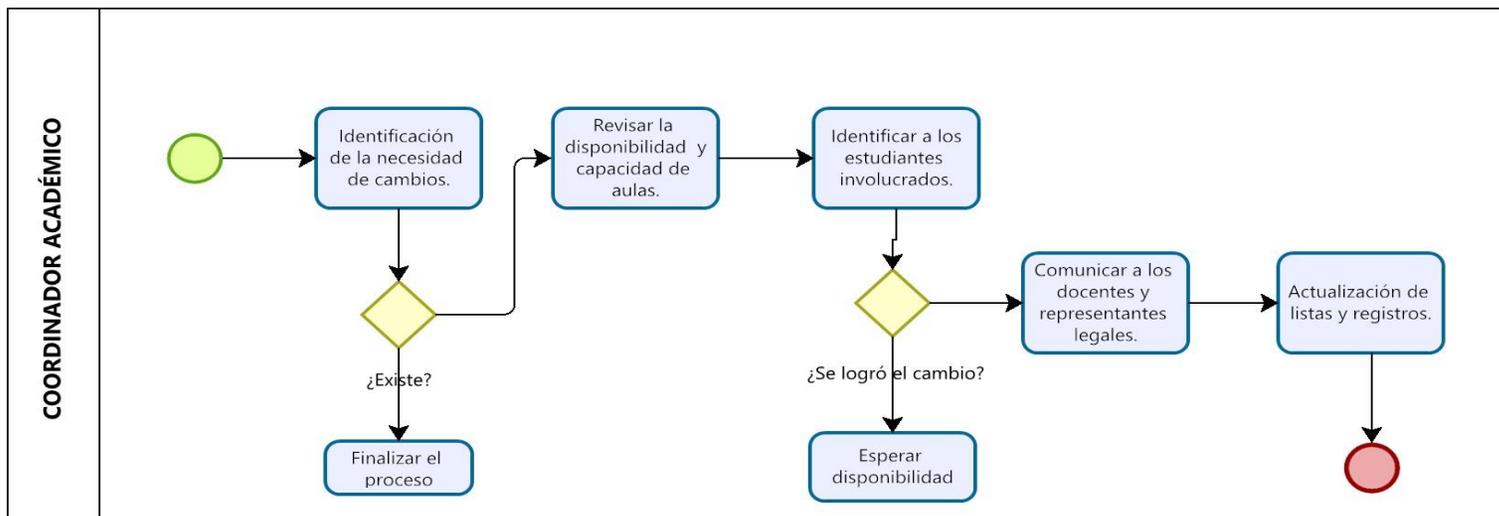
- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.3.2.M.P.3 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 3 de 5 |

Descripción de las actividades

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

Diagrama de flujo



| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.3.2.M.P.3 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 4 de 5 |

Documentos y registros

| NOMBRE | ORIGEN | | TIPO | | GESTIÓN | |
|----------------------------------------------|--------|-----|------|-----|----------------------|---------------|
| | Int | Ext | Imp | Dig | Funcionario | Lugar Archivo |
| Resolución de designación de responsables | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Acta de reunión | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Resolución (Aceptación del plan estratégico) | | X | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.E.3.2.M.P.3 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 5 de 5 |

Anexo 1. Formato de solicitud de cambio de paralelo

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | |
| | SOLICITUD CAMBIO DE PARALELO | |
| FECHA: | | |
| DIRIGIDO A: | | |
| REPRESENTANTE: | | CONTACTO: |
| CORREO: | | |
| Asunto: | | |
| | | |
| FIRMA REPRESENTANTE | Recibido: | |
| | Fecha: _____ | |
| | Hora: _____ | |
| RESOLUCIÓN: | | |
| | | |
| Nombre: | FIRMA | SELLO |
| AUTORIDAD UEPVBCA | | |
| FECHA: | | |

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión Docente

PROCESO: Planificación y desarrollo curricular

PROCEDIMIENTO: Gestión de estándares, adaptaciones educativas y PPE

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.1.1.M.P.4 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 1 de 6 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 3 |
| Documentos y registros..... | 4 |
| Anexo 1. Formato de registro de asistencia a capacitaciones | 4 |
| Anexo 2. Formato de registro para estudiantes con necesidades educativas específicas | 5 |
| Anexo 3. Formato de planificación docente | 6 |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.1.1.M.P.4 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 2 de 6 |

Objetivo

Evaluar los estándares educativos definidos por el Ministerio de Educación y las necesidades específicas de la institución, con el objetivo de armonizar los programas y procesos educativos. Esto permitirá optimizar la satisfacción de todas las partes interesadas, tanto internas como externas

Alcance

Recopilación de estándares y requisitos educativos que permitan evaluar las necesidades y expectativas de los diversos actores involucrados en el proceso educativo

Responsabilidad

- Comisión técnica pedagógica

Glosario de términos y abreviaturas

- N/A: No aplica
- Estándares: Criterios establecidos para medir, evaluar algo en diferentes contextos.
- Expectativas: Suposiciones de algo probable que pueda suceder en el futuro.

Referencias normativas

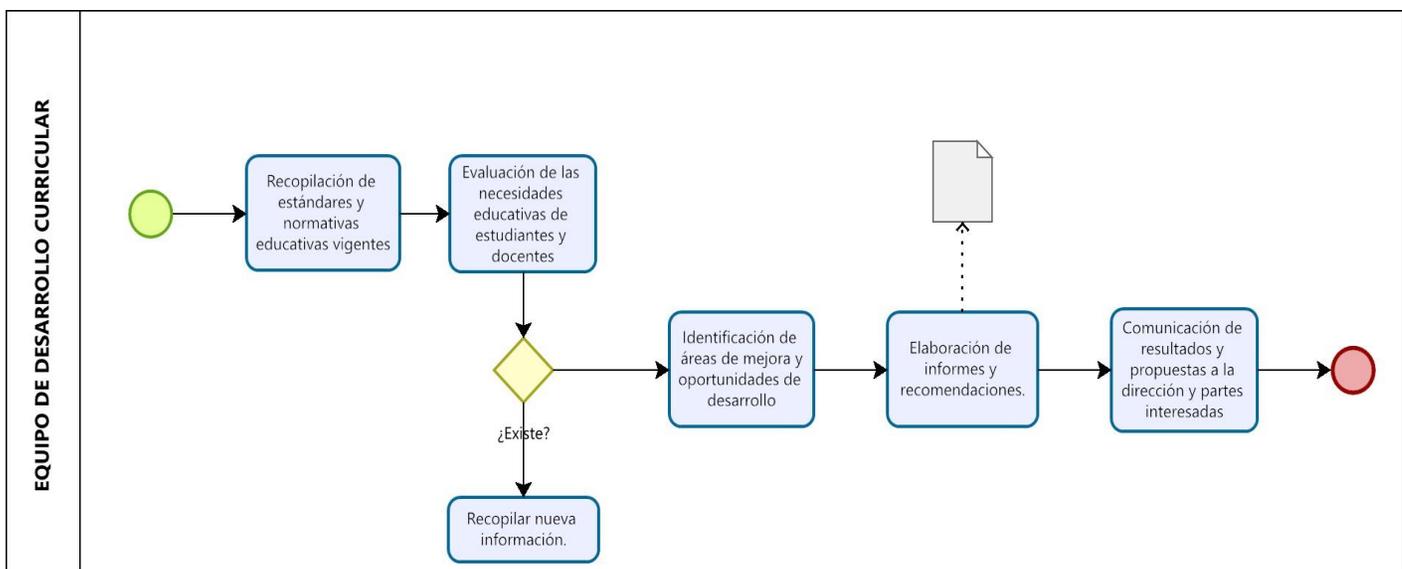
- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.1.1.M.P.4 |
| | Fecha de elaboración: | | |
| | Fecha de aprobación: | | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Página: | 3 de 6 |

Descripción de las actividades

| N° | Descripción | Responsable | Referencia |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1 | Recopilación de estándares y normativas educativas vigentes | Comisión técnica pedagógica | Leyes, decretos, regulaciones y acuerdos ministeriales |
| 2 | Evaluación de las necesidades educativas de estudiantes y docentes | Comisión técnica pedagógica | N/A |
| 3 | Identificación de áreas de mejora y oportunidades de desarrollo | Comisión técnica pedagógica | Informes de evaluación |
| 4 | Elaboración de informes y recomendaciones para ajustes curriculares | Comisión técnica pedagógica | N/A |
| 5 | Comunicación de resultados y propuestas a la dirección y partes interesadas | Comisión técnica pedagógica | N/A |

Diagrama de flujo



| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.1.1.M.P.4 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 4 de 6 |

Documentos y registros

| NOMBRE | ORIGEN | | TIPO | | GESTIÓN | |
|----------------------------------------------|--------|-----|------|-----|----------------------|---------------|
| | Int | Ext | Imp | Dig | Funcionario | Lugar Archivo |
| Resolución de designación de responsables | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Acta de reunión | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Resolución (Aceptación del plan estratégico) | | X | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |

Anexo 1. Formato de registro de asistencia a capacitaciones

| | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--|------------------------------|--|---------------------------------|--|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | | | | |
| | Registro de asistencia | | | | | | |
| Fecha: | | Hora de inició | | Hora de finalización: | | Departamento Responsable | |
| Tema de capacitación: | | | | Objetivos: | | | |
| Nómina del personal asistente | | | | Firma | | Observación | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Firma de capacitador | | | | Firma Autoridad VBCA | | | |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.1.1.M.P.4 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 5 de 6 |

Anexo 2. Formato de registro para estudiantes con necesidad educativas específicas

| DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL (DECE) | | |
|-----------------------------------------------|--|----------------------------|
| REGISTRO ACUMULATIVO GENERAL | | |
| AÑO LECTIVO 2024-2025 | | |
| 1.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN/ INFORMACIÓN | | |
| | | |
| 2.- DATOS FAMILIARES: | | |
| | | |
| 3.- REFERENCIAS FAMILIARES DEL/LA ESTUDIANTE: | | |
| | | |
| 4.- DATOS DE SALUD: | | |
| | | |
| 5.- RENDIMIENTO ESCOLAR | | |
| | | |
| 6.- HISTORIA VITAL | | |
| | | |
| | | |
| FIRMA | | FIRMA |
| NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL | | Firma de personal del DECE |
| FECHA: | | |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.1.1.M.P.4 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 6 de 6 |

Anexo 3. Formato de Planificación docente

| Planificación Docente | | | | | | | |
|------------------------------|---------|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------|----------|
| Nombre de la asignatura: | | | | | Docente: | | |
| Subnivel: | | | | | Grado o curso: | | |
| Horario de clase: | | | | | Paralelo: | | |
| Parcial: | | | | Fecha: | | | |
| Objetivos del Área: | | | | | | | |
| Objetivos del grado o curso: | | | | | | | |
| Fechas | Sección | Destrezas con criterio de desempeño | Indicadores de logro | Contenidos | Metodología y estrategias | Evaluación | Recursos |
| | | | | | | | |
| Adaptaciones curriculares | | | | | | | |
| N° | Nómina | Necesidad educativa específicas | Grado de adaptación | Destreza para desarrollar | Detalle de la adaptación | | |
| | | | | | | | |
| Elaborado por: | | Revisado por: | | Revisado por: | | Aprobado por: | |
| Lic. | | Lic. | | Lic. | | Mcs. | |
| Docente | | Jefe de Área | | Coordinador de sección | | Vicerrectorado | |

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión Docente

PROCESO: Evaluación curricular

PROCEDIMIENTO: Evaluación estudiantil

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.2.1.M.P.5 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 1 de 6 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--------------------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 4 |
| Documentos y registros..... | 4 |
| Anexo 1. Formato de evaluación de base semiestructurada..... | 5 |
| Anexo 2. Formato de rúbrica de evaluación práctica | 6 |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 | |
| | | Código: | G.D.2.1.M.P.5 | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de elaboración: | |
| | | | Fecha de aprobación: | |
| | | | Página: | 2 de 6 |

Objetivo

Implementar una evaluación exhaustiva del desempeño académico de los estudiantes, con el propósito de identificar su progreso, sugerir áreas de mejora y considerar la retroalimentación pertinente para fomentar su desarrollo educativo y personal

Alcance

Planificación integral de las actividades de evaluación, abarcando desde su ejecución hasta la comunicación de resultados y recomendaciones a los estudiantes y sus representantes legales

Responsabilidad

- Vicerrectorado

Glosario de términos y abreviaturas

- N/A: No aplica

Referencias normativas

- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

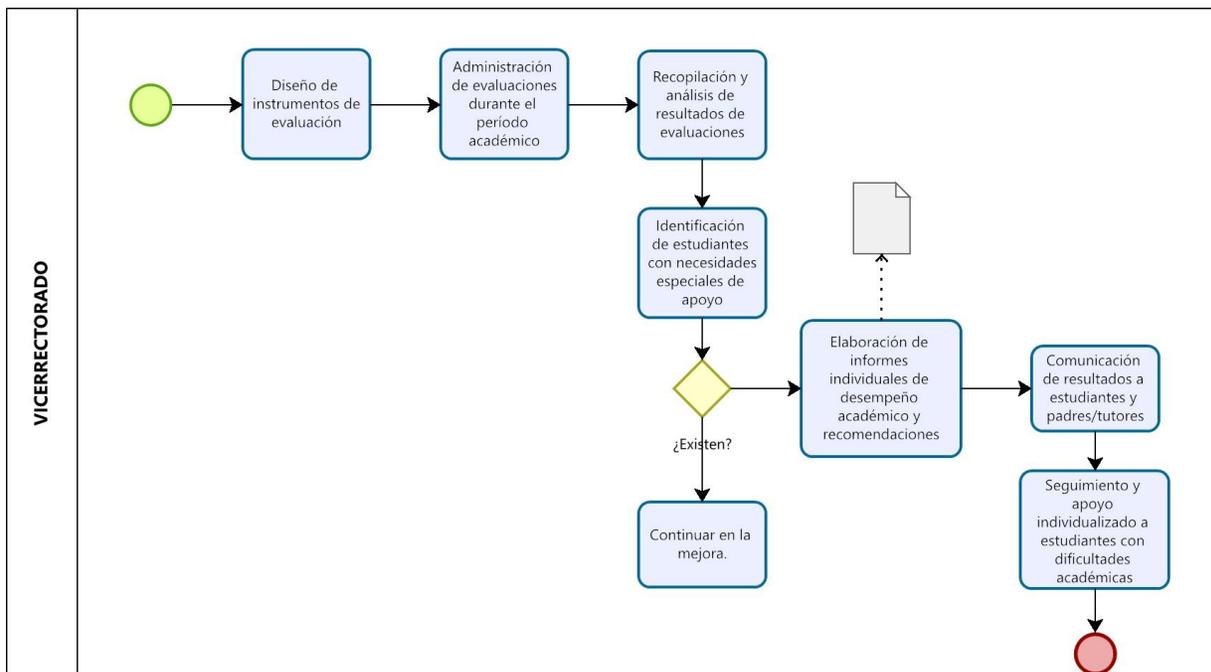
| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.2.1.M.P.5 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 3 de 6 |

Descripción de las actividades

| N° | Descripción | Responsable | Referencia |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | Diseño de instrumentos de evaluación (pruebas, exámenes, rúbricas, etc.) | Personal docente | Guías de Evaluación |
| 2 | Administración de evaluaciones durante el período académico | Vicerrectorado | Calendario Académico |
| 3 | Recopilación y análisis de resultados de evaluaciones | Personal docente | Sistemas de Gestión académica |
| 4 | Identificación de estudiantes con necesidades especiales de apoyo | Personal docente | N/A |
| 5 | Elaboración de informes individuales de desempeño académico y recomendaciones | Personal docente | N/A |
| 6 | Comunicación de resultados a estudiantes y padres/tutores | Vicerrectorado | N/A |
| 7 | Seguimiento y apoyo individualizado a estudiantes con dificultades académicas | Personal docente y vicerrectorado | Planificación de refuerzo pedagógico |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | | Versión: | 01 |
| | | | Código: | G.D.2.1.M.P.5 |
| | | | Fecha de elaboración: | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de aprobación: | |
| | | | Página: | 4 de 6 |

Diagrama de flujo



Documentos y registros

| NOMBRE | ORIGEN | | TIPO | | GESTIÓN | |
|----------------------------------------------|----------|----------|------|----------|----------------------|---------------|
| | Int | Ext | Imp | Dig | Funcionario | Lugar Archivo |
| Resolución de designación de responsables | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Acta de reunión | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Resolución (Aceptación del plan estratégico) | | X | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.2.1.M.P.5 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 5 de 6 |

Anexo 1. Formato de evaluaciones de base semi estructurada

| EVALUACIÓN | | |
|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| DATOS INFORMATIVOS | | |
| NOMBRE | | |
| AÑO | | |
| ASIGNATURA | | |
| FECHA: | | |
| INSTRUCCIONES | | |
| DESTREZA | | |
| CUESTIONARIO | | |
| 1. | | |
| ELABORADO POR: | REVISADO Y APROBADO POR: | FIRMA DEL ESTUDIANTE |
| | | |
| Lic. | Vicerrectorado | FIRMA DEL PADRE DE FAMILIA |
| | | |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.2.1.M.P.5 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 6 de 6 |

Anexo 2. Formato rúbricas de evaluaciones prácticas

| RÚBRICA DE EVALUACIÓN | | | |
|---------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| DATOS INFORMATIVOS | | | |
| NOMBRE | | | |
| AÑO | | | |
| ASIGNATURA | | | |
| FECHA: | | | |
| | | | |
| INSTRUCCIONES | | | |
| | | | |
| DESTREZA | | | |
| RÚBRICA | | PONDERACIÓN | |
| 1. | | 1. | |
| 2. | | 2. | |
| 3. | | 3. | |
| ELABORADO POR: | | REVISADO Y APROBADO POR: | FIRMA DEL ESTUDIANTE |
| | | | |
| Lic. | Vicerrectorado | | FIRMA DEL PADRE DE FAMILIA |

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión Docente

PROCESO: Titulación

PROCEDIMIENTO: Exámenes y requisitos para la graduación de los estudiantes

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.3.1.M.P.6 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 1 de 5 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|----------------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 4 |
| Documentos y registros..... | 4 |
| Anexo 1. Formato de solicitud de exámenes de grado | 5 |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.3.1.M.P.6 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 2 de 5 |

Objetivo

Orientar a los estudiantes en la planificación, desarrollo y culminación de sus proyectos académicos de graduación, garantizando el cumplimiento de los estándares y requisitos establecidos por la institución

Alcance

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

Responsabilidad

- Rectorado
- Secretaria

Glosario de términos y abreviaturas

N/A: No aplica

Referencias normativas

- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

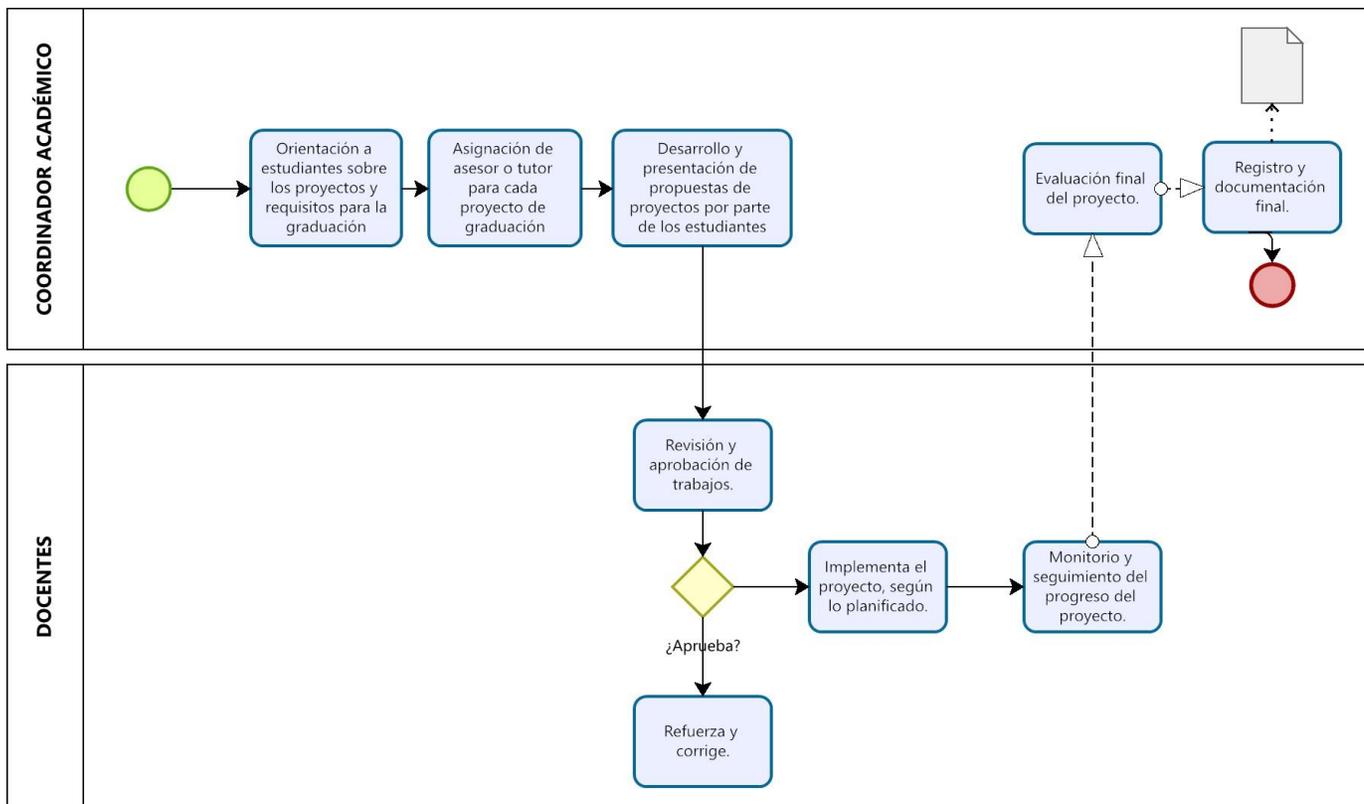
| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.3.1.M.P.6 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 3 de 5 |

Descripción de las actividades

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

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | | Versión: 01 |
| | | | Código: G.D.3.1.M.P.6 |
| | | | Fecha de elaboración: |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de aprobación: |
| | | | Página: 4 de 5 |

Diagrama de flujo



Documentos y registros

| NOMBRE | ORIGEN | | TIPO | | GESTIÓN | |
|----------------------------------------------|--------|-----|------|-----|----------------------|---------------|
| | Int | Ext | Imp | Dig | Funcionario | Lugar Archivo |
| Resolución de designación de responsables | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Acta de reunión | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Resolución (Aceptación del plan estratégico) | | X | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.D.3.1.M.P.6 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 5 de 5 |

Anexo 1. Formato de solicitud de exámenes de grado

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | |
| | SOLICITUD DE EXAMENES DE GRADO | |
| FECHA: | | |
| DIRIGIDO A: | | |
| REPRESENTANTE: | | CONTACTO: |
| CORREO: | | |
| Asunto: | | |
| FIRMA REPRESENTANTE | | Recibido: _____ |
| | | Fecha: _____ |
| | | Hora: _____ |
| RESOLUCIÓN: | | |
| Nombre: | FIRMA | SELLO |
| AUTORIDAD UEPVBCA | | |
| FECHA: | | |

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión de apoyo

PROCESO: Gestión administrativa

PROCEDIMIENTO: Expedientes e historiales académicos

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.A.1.1.M.P.7 |
| | Fecha de elaboración: | | |
| | Fecha de aprobación: | | |
| | Página: | 1 de 5 | |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | | |

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---------------------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 4 |
| Documentos y registros..... | 4 |
| Anexo 1. Formato de solicitud de retiro de documentación..... | 5 |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.A.1.1.M.P.7 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 2 de 5 |

Objetivo

Administrar la recepción, organización y control de los expedientes académicos de los estudiantes, garantizando la confidencialidad y el resguardo de la información de manera ordenada y confiable

Alcance

Administrar la recepción, organización y control de los expedientes académicos de los estudiantes, garantizando la confidencialidad y el resguardo de la información de manera ordenada y confiable, abarcando desde la recepción de documentos hasta su archivo y control en el sistema de gestión de expedientes académicos

Responsabilidad

- Secretaria

Glosario de términos y abreviaturas

- N/a: no aplica

Referencias normativas

- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

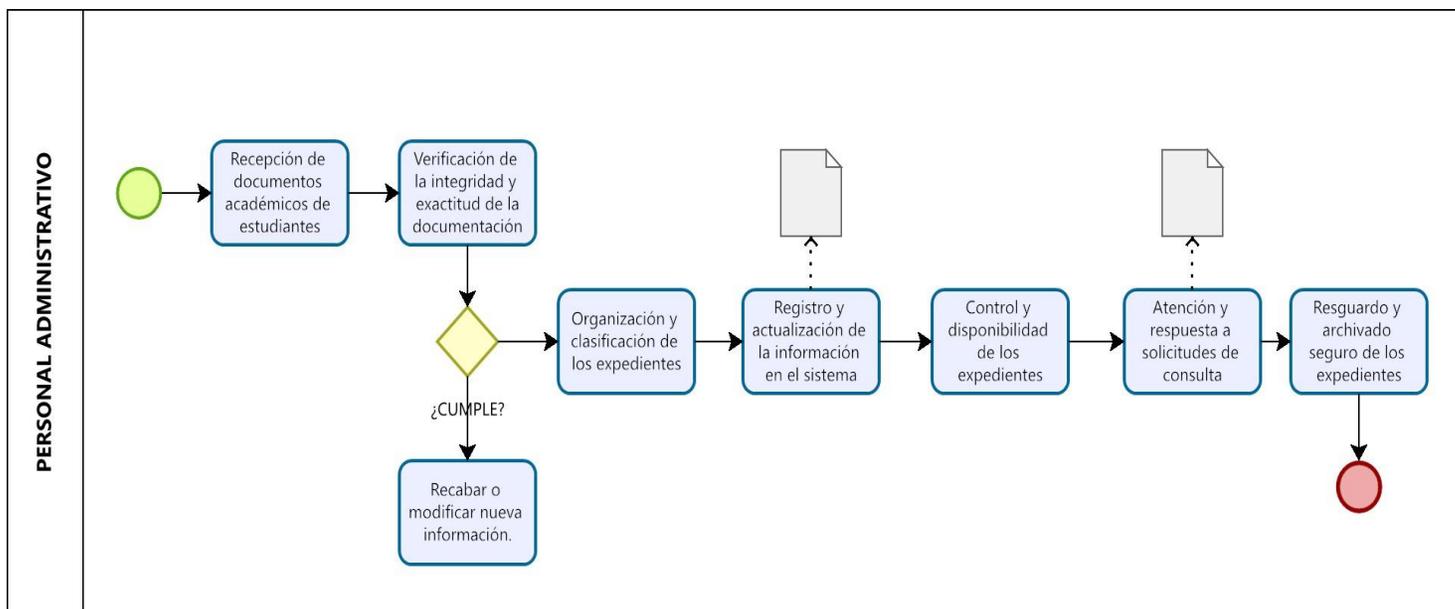
| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.A.1.1.M.P.7 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 3 de 5 |

Descripción de las actividades

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

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 | |
| | | Código: | G.A.1.1.M.P.7 | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de elaboración: | |
| | | | Fecha de aprobación: | |
| | | | Página: | 4 de 5 |

Diagrama de flujo



Documentos y registros

| NOMBRE | ORIGEN | | TIPO | | GESTIÓN | |
|----------------------------------------------|--------|-----|------|-----|----------------------|---------------|
| | Int | Ext | Imp | Dig | Funcionario | Lugar Archivo |
| Resolución de designación de responsables | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Acta de reunión | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Resolución (Aceptación del plan estratégico) | | X | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.A.1.1.M.P.7 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 5 de 5 |

Anexos 1: formato de solicitud de retiro de documentación

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | |
| | SOLICITUD RETIRO DE DOCUMENTOS | |
| FECHA: | | |
| DIRIGIDO A: | | |
| REPRESENTANTE: | | CONTACTO: |
| CORREO: | | |
| Asunto: | | |
| FIRMA REPRESENTANTE | | Recibido: |
| | | Fecha: |
| | | Hora: |
| RESOLUCIÓN: | | |
| Nombre: | FIRMA | SELLO |
| AUTORIDAD UEPVBCA | | |
| FECHA: | | |

**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión de Apoyo

PROCESO: Gestión de laboratorios

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

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|--------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 | |
| | | Código: | G.A.2.1.M.P.8 | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de elaboración: | |
| | | | Fecha de aprobación: | |
| | | | Página: | 1 de 4 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|----------------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 3 |
| Documentos y registros..... | 4 |
| Anexo 1. Formato de registro de uso de laboratorio | 4 |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.A.2.1.M.P.8 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 2 de 4 |

Objetivo

Establecer y definir rigurosas normas de seguridad y procedimientos operativos para el uso óptimo de los laboratorios, asegurando la integridad física de los usuarios, la protección del ambiente y la manipulación adecuada de equipos y sustancias químicas.

Alcance

Identificar y evaluar los riesgos y peligros presentes en los laboratorios, implementando medidas preventivas adecuadas. Además, desarrollar y ejecutar programas de difusión y capacitación sobre las normas de seguridad y procedimientos operativos, garantizando que todo el personal esté debidamente informado y capacitado para actuar conforme a los protocolos establecidos

Responsabilidad

- Vicerrectorado
- Técnico docente
- Docente de la asignatura

Glosario de términos y abreviaturas

- EPP: Equipo de Protección Personal
- MSDS: Hoja de Datos de Seguridad de Materiales
- N/A: No aplica

Referencias normativas

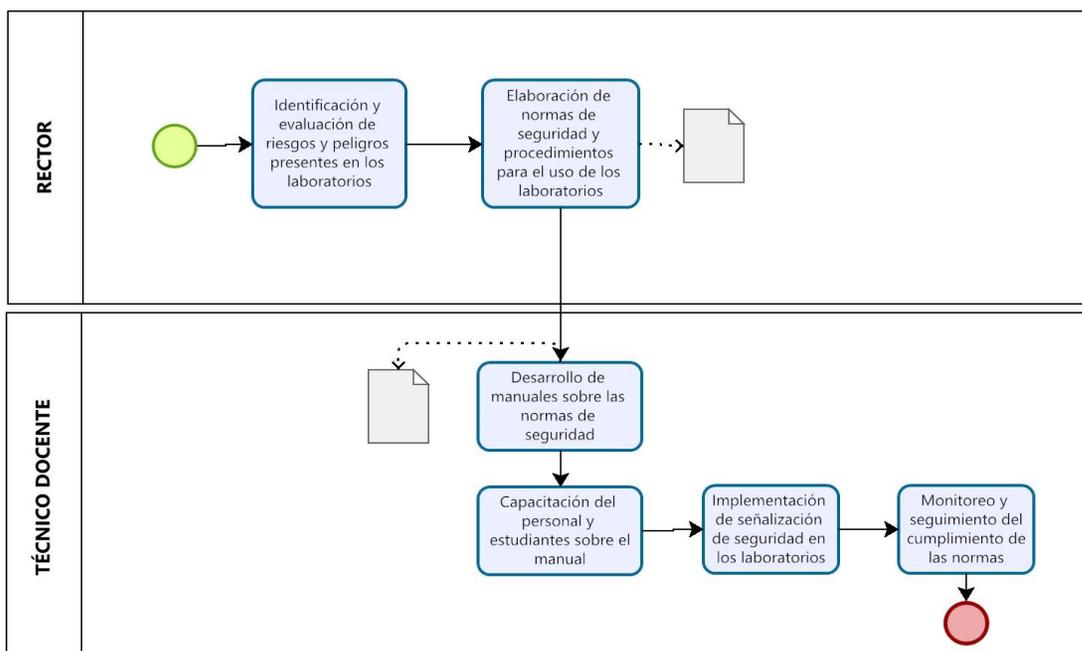
- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.A.2.1.M.P.8 |
| | Fecha de elaboración: | | |
| | Fecha de aprobación: | | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Página: | 3 de 4 |

Descripción de las actividades

| Nº | Descripción | Responsable | Referencia |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|
| 1 | Identificación y evaluación de riesgos y peligros presentes en los laboratorios | Rector | Normativas de SSO |
| 2 | Elaboración de normas de seguridad y procedimientos para el uso de los laboratorios | Rector | N/A |
| 3 | Desarrollo de manuales sobre las normas de seguridad y procedimientos establecidos. | Técnico docente | N/A |
| 4 | Capacitación del personal y estudiantes sobre las normas y procedimientos establecidos | Técnico docente | Programa de Capacitación |
| 5 | Implementación de señalización de seguridad en los laboratorios | Técnico docente | N/A |
| 6 | Monitoreo y seguimiento del cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos | Técnico docente | Plan de Monitoreo |

Diagrama de flujo



**UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL
CHRISTIAN ACADEMY
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Versión: 01



MACROPROCESO: Gestión de Apoyo

PROCESO: Gestión de laboratorios

PROCEDIMIENTO: Distribución eficiente de recursos y materiales

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre: Francisco Andrade Identificación: Estudiante UTN | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora | Nombre: MSc. Sirene Yépez Identificación: Rectora |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.A.3.1.M.P.9 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 1 de 6 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|
| Objetivo..... | 2 |
| Alcance..... | 2 |
| Responsabilidad..... | 2 |
| Glosario de términos y abreviaturas..... | 2 |
| Referencias normativas..... | 2 |
| Descripción de las actividades..... | 3 |
| Diagrama de flujo | 4 |
| Documentos y registros..... | 5 |
| Anexo 1. Formato de solicitud de requerimientos de insumos y materiales | 5 |
| Anexo 2. Formato de registro de entrega de insumos | 6 |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.A.3.1.M.P.9 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 2 de 6 |

Objetivo

Garantizar la adecuada asignación y distribución de recursos y materiales dentro de la institución, asegurando su disponibilidad oportuna para el desarrollo eficiente de las actividades académicas y administrativas.

Alcance

Parte desde la identificación de necesidades de recursos y materiales para el mantenimiento de las instalaciones y activos fijos, planificación y adquisición de recursos e insumos de limpieza, distribución de recursos y materiales para las diferentes áreas de la institución y finalmente el seguimiento y control de inventario

Responsabilidad

- Rector
- Docente tutor

Glosario de términos y abreviaturas

- N/A: No aplica

Referencias normativas

- Ley orgánica de educación intercultural (LOEI)
- Reglamento, PEI y código de convivencia institucional

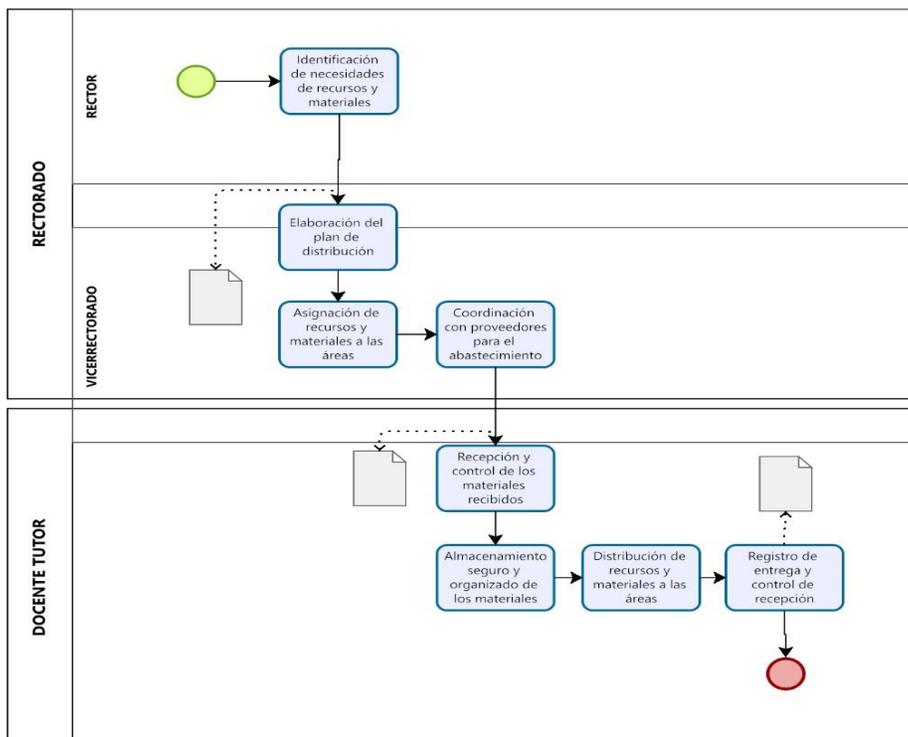
| | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 | |
| | | Código: | G.A.3.1.M.P.9 | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de elaboración: | |
| | | | Fecha de aprobación: | |
| | | | Página: | 3 de 6 |

Descripción de las actividades

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

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | | Versión: 01 |
| | | | Código: G.A.3.1.M.P.9 |
| | | | Fecha de elaboración: |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | Fecha de aprobación: |
| | | | Página: 4 de 6 |

Diagrama de flujo



| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.A.3.1.M.P.9 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 5 de 6 |

Documentos y registros

| NOMBRE | ORIGEN | | TIPO | | GESTIÓN | |
|----------------------------------------------|--------|-----|------|-----|----------------------|---------------|
| | Int | Ext | Imp | Dig | Funcionario | Lugar Archivo |
| Resolución de designación de responsables | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Acta de reunión | X | | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |
| Resolución (Aceptación del plan estratégico) | | X | | X | Rectorado/Secretaría | Secretaría |

Anexo 1. Formato de solicitud de requerimientos de insumos y materiales

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | |
| | SOLICITUD REQUERIMIENTOS | |
| DIRIGIDO A: | | |
| SOLICITANTE: | | |
| FECHA: | | |
| Asunto | | |
| RESOLUCIÓN: | | |
| | FIRMA DEL SOLICITANTE | FIRMA DE RECEPCIÓN |
| Fecha de aprobación | | |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
|  VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | Versión: | 01 |
| | | Código: | G.A.3.1.M.P.9 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | Fecha de elaboración: | |
| | | Fecha de aprobación: | |
| | | Página: | 6 de 6 |

Anexo 2. Formato de registro de entrega de insumos

| UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | | | | |
|------------------------------------------------------------------|--------------|------------------|-------|---------------|
| Formato de entrega de insumos | | | | |
| Departamento: | | | | |
| Fecha de entrega: | | | | |
| Responsable: | | | | |
| | | | | |
| Descripción | Presentación | Cantidad | Fecha | Observaciones |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Firma de Recepción | | Firma de entrega | | |
| Jefe de mantenimiento | | Rectorado | | |

Anexo 7. Ficha de indicadores

INDICADOR 1

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | CÓDIGO: | G.E.1.IN.1 |
| | INDICADORES DE GESTIÓN | | | VERSIÓN: | 1 |
| | | | | FECHA DE APROBACIÓN: | dd/mm/aa |
| | | | | PÁGINA: | 1 de 1 |
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Cumplimiento de Metas Estratégicas | PROCESO: | Planificación estratégica | | |
| OBJETIVO: | Asegurar un alto porcentaje de las metas y objetivos estratégicos se cumplan, demostrando una ejecución coherente con la visión y misión de la institución | | | | |
| FÓRMULA PARA EL CÁLCULO: | $CME = \left(\frac{N^{\circ} \text{ metas estra. cumpl.}}{\text{Total de metas estra. cumpl.}} \right) * 100$ | | | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR: | Encargado de la planificación estratégica |
| TENDENCIA ESPERADA: | Creciente | TIPO DE INDICADOR: | Eficacia | PERIODICIDAD: | Trimestral |
| FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA) | | | | FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA) | |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
| VERSIÓN | FECHA | DESCRPCIÓN DEL CAMBIO | | REVISÓ: | APROBÓ: |
| | | | | | |

INDICADOR 2

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | CÓDIGO: | G.E.2.IN.2 |
| | | | | VERSIÓN: | 1 |
| | INDICADORES DE GESTIÓN | | | FECHA DE APROBACIÓN: | dd/mm/aa |
| | | | | PÁGINA: | 1 de 1 |
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Eficiencia en el Uso de Recursos Educativos | | PROCESO: | Administración de recursos | |
| OBJETIVO: | Evaluar la eficiencia en la utilización de los recursos educativos (materiales didácticos, equipos tecnológicos, etc.) para asegurar una gestión óptima y sostenible. | | | | |
| FÓRMULA PARA EL CÁLCULO: | $EURE = \left(\frac{N^{\circ} \text{ estud. atendidos}}{\text{Total de recur. utilizados}} \right) * 100$ | | | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR: | Rectorado y departamento financiero |
| TENDENCIA ESPERADA: | Creciente | TIPO DE INDICADOR: | Eficacia | PERIODICIDAD: | Trimestral |
| FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA) | | | FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA) | | |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
| VERSIÓN | FECHA | DESCRPCIÓN DEL CAMBIO | | REVISÓ: | APROBÓ: |
| | | | | | |

INDICADOR 3

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | CÓDIGO: | G.E.3.IN.3 |
| | | | | VERSIÓN: | 1 |
| | INDICADORES DE GESTIÓN | | | FECHA DE APROBACIÓN: | dd/mm/aa |
| | | | | PÁGINA: | 1 de 1 |
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Tasa de Eficiencia en el Proceso de Matrículas | PROCESO: | Matrículas | | |
| OBJETIVO: | Medir la eficiencia del proceso de matrículas para asegurar que se realice de manera ágil y efectiva, minimizando errores y tiempos de espera | | | | |
| FÓRMULA PARA EL CÁLCULO: | $CME = \left(\frac{N^{\circ} \text{ matrículas en el tiempo estable.}}{\text{Total de matrículas completadas}} \right) * 100$ | | | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR: | Comisión de admisiones |
| TENDENCIA ESPERADA: | Creciente | TIPO DE INDICADOR: | Eficiencia | PERIODICIDAD: | Anual |
| FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA) | | | | FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA) | |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
| VERSIÓN | FECHA | DESCRPCIÓN DEL CAMBIO | | REVISÓ: | APROBÓ: |
| | | | | | |

INDICADOR 4

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | CÓDIGO: | G.D.1.IN.1 |
| | | | | VERSIÓN: | 1 |
| | INDICADORES DE GESTIÓN | | | FECHA DE APROBACIÓN: | dd/mm/aa |
| | | | | PÁGINA: | 1 de 1 |
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Cumplimiento del Plan Curricular | | PROCESO: | Planificación y desarrollo curricular | |
| OBJETIVO: | Evaluar el grado de cumplimiento del plan curricular establecido para asegurar que se sigan los objetivos educativos y se mantenga la calidad de la enseñanza. | | | | |
| FÓRMULA PARA EL CÁLCULO: | $CPC = \left(\frac{N^{\circ} \text{ obj. curriculares cumplidos}}{\text{Total de obj. curriculares planificados}} \right) * 100$ | | | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR: | Vicerrectorado |
| TENDENCIA ESPERADA: | Creciente | TIPO DE INDICADOR: | Eficacia | PERIODICIDAD: | Trimestral |
| FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA) | | | FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA) | | |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
| VERSIÓN | FECHA | DESCRPCIÓN DEL CAMBIO | | REVISÓ: | APROBÓ: |
| | | | | | |

INDICADOR 5

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | CÓDIGO: | G.D.2.IN.2 |
| | | | | VERSIÓN: | 1 |
| | INDICADORES DE GESTIÓN | | | FECHA DE APROBACIÓN: | dd/mm/aa |
| | | | | PÁGINA: | 1 de 1 |
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Satisfacción del Currículo | | PROCESO: | Evaluación curricular | |
| OBJETIVO: | Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes y docentes con respecto al currículo implementado, para asegurar que cumple con las expectativas y necesidades educativas | | | | |
| FÓRMULA PARA EL CÁLCULO: | $SC = \left(\frac{N^{\circ} \text{Eva. Positivas}}{\text{Total de Eva. realizadas}} \right) * 100$ | | | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR: | Vicerrectorado |
| TENDENCIA ESPERADA: | Creciente | TIPO DE INDICADOR: | Calidad | PERIODICIDAD: | Trimestral |
| FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA) | | | FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA) | | |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
| VERSIÓN | FECHA | DESCRPCIÓN DEL CAMBIO | | REVISÓ: | APROBÓ: |
| | | | | | |

INDICADOR 6

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | CÓDIGO: | G.D.3.IN.3 |
| | | | | VERSIÓN: | 1 |
| | INDICADORES DE GESTIÓN | | | FECHA DE APROBACIÓN: | dd/mm/aa |
| | | | | PÁGINA: | 1 de 1 |
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Tasa de Graduación | | PROCESO: | Titulación | |
| OBJETIVO: | Medir el porcentaje de estudiantes que completan satisfactoriamente su educación y obtienen su título, asegurando la efectividad del proceso educativo. | | | | |
| FÓRMULA PARA EL CÁLCULO: | $TG = \left(\frac{N^{\circ} \text{ Est. Graduados}}{\text{Total de Est. matriculados}} \right) * 100$ | | | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR: | Vicerrectorado |
| TENDENCIA ESPERADA: | Creciente | TIPO DE INDICADOR: | Eficacia | PERIODICIDAD: | Anual |
| FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA) | | | FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA) | | |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
| VERSIÓN | FECHA | DESCRPCIÓN DEL CAMBIO | | REVISÓ: | APROBÓ: |
| | | | | | |

INDICADOR 7

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | CÓDIGO: | G.A.1.IN.1 |
| | | | | VERSIÓN: | 1 |
| | INDICADORES DE GESTIÓN | | | FECHA DE APROBACIÓN: | dd/mm/aa |
| | | | | PÁGINA: | 1 de 1 |
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Exactitud de documentación | | PROCESO: | Gestión administrativa | |
| OBJETIVO: | Evaluar la precisión y consistencia en la documentación académica y administrativa, midiendo la tasa de exactitud en la creación y mantenimiento de registros | | | | |
| FÓRMULA PARA EL CÁLCULO: | $ED = \left(\frac{N^{\circ} \text{ Exped. Completos}}{\text{Total de Exped. Completos}} \right) * 100$ | | | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR: | Secretaría |
| TENDENCIA ESPERADA: | Creciente | TIPO DE INDICADOR: | Eficiencia | PERIODICIDAD: | Anual |
| FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA) | | | FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA) | | |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
| VERSIÓN | FECHA | DESCRPCIÓN DEL CAMBIO | | REVISÓ: | APROBÓ: |
| | | | | | |

INDICADOR 8

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | CÓDIGO: | G.A.2.IN.2 |
| | | | | VERSIÓN: | 1 |
| | INDICADORES DE GESTIÓN | | | FECHA DE APROBACIÓN: | dd/mm/aa |
| | | | | PÁGINA: | 1 de 1 |
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Disponibilidad de equipos | | PROCESO: | Gestión de laboratorios | |
| OBJETIVO: | Evaluar la disponibilidad y eficiencia de los equipos necesarios para realizar actividades académicas y administrativas, midiendo el tiempo en que los equipos están operativos y listos para su uso | | | | |
| FÓRMULA PARA EL CÁLCULO: | $DE = \left(\frac{\text{Tiempo Operativo del Equipo}}{\text{Tiempo Total Disponible}} \right) * 100$ | | | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR: | Técnico docente |
| TENDENCIA ESPERADA: | Creciente | TIPO DE INDICADOR: | Eficiencia | PERIODICIDAD: | Anual |
| FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA) | | | FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA) | | |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
| VERSIÓN | FECHA | DESCRPCIÓN DEL CAMBIO | | REVISÓ: | APROBÓ: |
| | | | | | |

INDICADOR 9

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | CÓDIGO: | G.A.3.IN.3 |
| | | | | VERSIÓN: | 1 |
| | INDICADORES DE GESTIÓN | | | FECHA DE APROBACIÓN: | dd/mm/aa |
| | | | | PÁGINA: | 1 de 1 |
| NOMBRE DEL INDICADOR: | Cumplimiento del Plan de Mantenimiento | PROCESO: | Gestión de mantenimiento | | |
| OBJETIVO: | Evaluar el grado de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo y correctivo para asegurar la operatividad y seguridad de las instalaciones y equipos. | | | | |
| FÓRMULA PARA EL CÁLCULO: | $CPM = \left(\frac{N^{\circ} \text{ de activ. de mantenimiento realizado}}{\text{Total de activ. de mantenimiento realizado}} \right) * 100$ | | | RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DEL INDICADOR: | Jefe de mantenimiento |
| TENDENCIA ESPERADA: | Creciente | TIPO DE INDICADOR: | Eficacia | PERIODICIDAD: | Trimestral |
| FECHA DE CREACIÓN: (DD/MM/AAA) | | | | FECHA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: (DD/MM/AAA) | |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | |
| VERSIÓN | FECHA | DESCRPCIÓN DEL CAMBIO | | REVISÓ: | APROBÓ: |
| | | | | | |

Anexo 8. Cronograma de auditoría interna

| | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|-------------------|---------------------------------|--|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | | | VERSIÓN: | |
| | | | | | CÓDIGO: | |
| | FORMATO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | | | | FECHA DE EDICIÓN: | |
| Actividad de Auditoría | Fecha y hora de realización de la actividad | | | | Responsable de Actividad | |
| | Fecha de Inicio | Fecha de Finalización | Hora Inicio | Hora Final | | |
| Reunión de apertura | | | | | | |
| Solicitud de Información | | | | | | |
| Recopilación de Información y trabajo en campo | | | | | | |
| Preparación de Informe Preliminar | | | | | | |
| Reunión de cierre: Socialización de resultados de Informe Preliminar | | | | | | |
| Observaciones al Informe Preliminar | | | | | | |
| Preparación y envío de Informe Final de Auditoría | | | | | | |
| NOTAS: | | | | | | |

Anexo 9. Formato de programa de trabajo para auditoría interna

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------|--|
|  | UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY" | | VERSIÓN: | |
| | | | CÓDIGO: | |
| | FORMATO PROGRAMA DE TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA | | FECHA DE EDICIÓN: | |
| Proceso auditado | | | | |
| Responsable del proceso auditado | | | | |
| Objetivos de la auditoría | | | | |
| Criterios de la auditoría | | | | |
| Alcance de la auditoría | | | | |
| Asignación de recursos (auditores internos) | | | | |
| Elaborado Por: | Francisco Andrade | | Aprobado Por: | |
| Fecha de Elaboración: | Dd/mm/aa | | Fecha Aprobación: | |

Anexo 10. Check list de salida basado en la noche ISO 21001:2018

| DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN INICIAL DE LA GESTIÓN POR PROCESOS APLICANDO LA NORMA ISO 21001:2018 EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR VICTORIA BILINGUAL CHRISTIAN ACADEMY | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------|----------|---------------|
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | |
| TOTALMENTE: Se cumple en totalidad con el criterio del enunciado (10 puntos: Se establece que se implementa y se mantiene). | | | | | |
| PARCIALMENTE: Se cumple parcialmente el criterio del enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene). | | | | | |
| NADA: No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene). | | | | | |
| N° | Numerales | CRITERIO DE EVALUACIÓN | | | OBSERVACIONES |
| | | Totalmente (10) | Parcialmente (5) | Nada (0) | |
| 4 | Contexto de la organización | A | B | C | |
| 4.1 | Comprensión de la organización y de su contexto | 10 | 5 | 0 | |
| 1 | ¿Se han determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito, responsabilidad social y dirección estratégica, que afecten la capacidad para lograr los resultados esperados del SGOE? | | 5 | | |
| 2 | ¿Se realiza el adecuado seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas? | | 5 | | |
| 4.2 | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | | | | |
| 3 | ¿Se han determinado las partes interesadas y los requisitos de estas, que son pertinentes para el SGOE? | | | 0 | |

| | | | | | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|--|
| 4 | ¿Se realiza el adecuado seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes? | | | 0 | |
| 4.3 | Determinación del alcance del sistema de gestión para organizaciones educativas | | | | |
| 5 | ¿Se han determinado los límites y la aplicabilidad del SGOE para poder establecer su alcance? | | | 0 | |
| 6 | ¿Para el alcance del SGOE se ha considerado las cuestiones internas, externas; las partes interesadas y los productos y servicios? | | | 0 | |
| 7 | ¿Se han determinado y justificado los requisitos de la norma que no son aplicables para el SGOE? | | | 0 | |
| 8 | ¿El alcance del SGOE se mantiene y está disponible como información documentada? | | | 0 | |
| 4.4 | Sistema de gestión para organizaciones educativas (SGOE) | | | | |
| 9 | ¿Se han identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización? | | | 0 | |
| | La institución ha determinado: | | | | |
| 10 | ¿Las entradas y salidas esperadas de estos procesos? | | | 0 | |
| 11 | ¿La secuencia e interacción de los procesos? | | | 0 | |
| 12 | ¿Los recursos necesarios para estos procesos y su disponibilidad? | | 5 | | |
| 13 | ¿Asignado responsabilidades y autoridades para estos procesos? | | 5 | | |
| 14 | ¿Abordado riesgos y oportunidades de acuerdo con los requisitos del apartado 6,1? | | 5 | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|----------|--|
| 15 | Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta procedimientos, responsabilidades, medidas de control e indicadores de desempeño que permitan la efectiva operación y control de estos. | | 5 | | |
| 16 | Se mantiene y conserva la información documentada que permita el apoyo a la operación de estos procesos. | | 5 | | |
| SUBTOTAL | | 0 | 35 | 0 | |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/160 | | 22% | | | |
| 5 | Liderazgo | | | | |
| 5.1 | Liderazgo y compromiso | | | | |
| 5.1.1 | Generalidades | | | | |
| 1 | Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGOE. | | | 0 | |
| | La alta dirección: | | | | |
| 2 | ¿Asegura que se establezca la política y objetivos de la organización educativa, mismos que sean compatibles con el contexto y dirección estratégica de la organización? | | | 0 | |
| 3 | ¿Asegura la integración de los requisitos del SGOE en los procesos de negocio de la organización? | | | 0 | |
| 4 | ¿Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos? | | | 0 | |
| 5 | ¿Asegura que los recursos necesarios para el SGOE estén disponibles? | | | 0 | |
| | | | | | |

| | | | | |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|
| 6 | ¿Comunica la importancia de una gestión de la organización educativa eficaz y conforme a los requisitos de SGOE? | | | 0 |
| 7 | ¿Promueve la mejora continua? | | 5 | |
| 8 | ¿Establece, desarrolla y mantiene un plan estratégico para la organización? | 10 | | 0 |
| 9 | ¿Garantiza que los requisitos educativos de los estudiantes, incluidos necesidades especiales se identifican y dirigen? | 10 | | |
| 10 | ¿Considera los principios de responsabilidad social? | 10 | | |
| 5.1.2 | Enfoque a los estudiantes y otros beneficiarios | | | |
| 11 | La alta dirección, ¿Determina, comprende y cumple regularmente las necesidades y expectativas de los estudiantes y otros beneficiarios? | 10 | | |
| | ¿La alta dirección determina y considera los riesgos y oportunidades que puede afectar a la | | | 0 |
| 12 | conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios? | | | |
| | | | | |
| 5.1.3 | Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación | | | |
| 13 | ¿La alta dirección asegura que los recursos y formación apoyan la accesibilidad en los entornos de aprendizaje? | 10 | | |
| 14 | ¿Se proporciona ajustes razonables para los estudiantes con necesidades especiales que promuevan un acceso equitativo a las instalaciones y entornos como otros estudiantes? | 10 | | |
| 5.2 | Política | | | |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|---|
| 5.2.1 | Desarrollo de la política | | | |
| 15 | ¿La alta dirección, establece, revisa y mantiene una política de la organización que sea apropiada al contexto de la organización? | | | 0 |
| 5.2.2 | Comunicación de la política | | | |
| 16 | ¿La política de calidad se encuentra disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización y se encuentra documentada? | | | 0 |
| 5.3 | Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | | | |
| 17 | ¿Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes dentro de la organización? | 10 | | |
| SUBTOTAL | | 70 | 5 | 0 |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/170 | | 44% | | |
| 6 | Planificación | | | |
| 6.1 | Acciones para abordar riesgos y oportunidades | | | |
| 1 | ¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGOE logre los resultados esperados? | | | 0 |
| 2 | ¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema? | | | 0 |
| 6.2 | Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos | | | |
| | | | | |

| | | | | | |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|--|
| 3 | ¿Se han establecido los objetivos de la organización para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGOE? | | 5 | | |
| 4 | ¿Se mantiene la información documentada sobre estos objetivos de la organización educativa y el logro de ellos? | | 5 | 0 | |
| 6.3 | Planificación de cambios | | | | |
| 5 | ¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGOE y la gestión de su implementación? | | | 0 | |
| SUBTOTAL | | 0 | 10 | 0 | |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/50 | | 20% | | | |
| 7 | Apoyo | | | | |
| 7.1 | | | | | |
| 7.1.1 | Generalidades | | | | |
| 1 | ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE, de tal forma que la mejora sea sostenible? (Incluyendo los requisitos de las personas, medio ambiente e infraestructura)? | | 5 | | |
| 7.1.5 | Recursos de seguimiento y medición | | | | |
| 7.1.5.1. | Generalidades | | | | |
| 2 | ¿Se ha determinado y se proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos? | | 5 | | |

| | | | | |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|
| 3 | ¿Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son apropiados para su propósito? | | | 0 |
| 7.1.5.2 | Trazabilidad de las mediciones | | | |
| 4 | ¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional? | | | 0 |
| | | | | |
| 7.1.6 | Conocimientos de la organización | | | |
| 5 | ¿Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas de la SGOE dentro de la organización? | 10 | | |
| 7.2 | Competencia | | | |
| 6 | ¿La organización se asegura que las personas que realizan un trabajo que afecta a la eficacia del SGOE son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia? | | 5 | |
| 7 | ¿Se adoptan acciones para que las personas adquieran la competencia necesaria y se conserva información documentada de estas acciones? | | | 0 |
| 7.3 | Toma de conciencia | | | |
| 8 | ¿La organización se asegura que el personal es consciente de la importancia de sus actividades para la eficacia del SGOE? | | 5 | |
| 7.4 | Comunicación | | | |
| 9 | ¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE? | | | 0 |

| | | | | |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|
| 10 | ¿Se ha determinado quién, cuándo, cómo y a quién comunicar? | | | 0 |
| 7.5 | Información documentada | | | |
| 7.5.1 | Generalidades | | | |
| 11 | ¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGOE? | | | 0 |
| 7.5.2 | Creación y actualización | | | |
| 12 | ¿Se ha implementado una metodología para la creación y/o actualización de la información documentada? | | | 0 |
| 7.5.3 | Control de información documentada | | | |
| 13 | ¿Se ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del SGOE? | | | 0 |
| 14 | ¿Se encuentra establecido un formato para cada documento? | | 5 | |
| 15 | ¿La información documentada se encuentra disponible y está protegida adecuadamente? | | 5 | |
| 16 | ¿Se ha establecido la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, conservación, control de cambios de la información documentada? | | 5 | |
| SUBTOTAL | | 10 | 35 | 0 |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/160 | | 28% | | |
| 8 | Operación | | | |
| 8.1 | Planificación y control operacional | | | |
| 8.1.1 | Generalidades | | | |

| | | | | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|--|
| 1 | ¿La organización ha planificado, implementado y controlado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios educativos ? | | 5 | |
| 2 | ¿Se controla los cambios planificados y se revisa las consecuencias de los cambios previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso? | | 5 | |
| 8.1.2 | Planificación operacional específica y control de productos y servicios educativos | | | |
| 3 | ¿La organización planifica el diseño, desarrollo y resultados esperados de los productos y servicios educativos? | 10 | | |
| 8.1.3 | Requisitos adicionales para las necesidades especiales de educación | | | |
| 4 | ¿La organización muestra flexibilidad para apoyar la construcción conjunta del proceso de aprendizaje basado en las capacidades, habilidades e intereses de los estudiantes? | 10 | | |
| 8.2 | Requisitos para los productos y servicios educativos | | | |
| 8.2.1 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos | | | |
| 5 | ¿Se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se ofrecen a los estudiantes y otros beneficiarios, la organización se asegura de que los requisitos para los productos y servicios educativos estén definidos? | 10 | | |
| 8.2.2 | Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos | | | |
| 6 | ¿La organización notifica los requisitos para los productos y servicios educativos a los estudiantes y a otras partes interesadas pertinentes y, en su caso, comprueba su entendimiento? | 10 | | |
| 8.2.3 | Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos | | | |

| | | | | |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|--|
| 7 | ¿La organización se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las partes interesadas sean conscientes de los requisitos modificados? | 10 | | |
| 8.3 | Diseño y desarrollo de los productos y servicios educativos | | | |
| 8.3.1 | Generalidades | | | |
| 8 | ¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios educativos? | | 5 | |
| 8.3.2 | Planificación de diseño y desarrollo | | | |
| 9 | ¿La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios? | | 5 | |
| 8.3.3 | Entradas para el diseño y desarrollo | | | |
| 10 | ¿La organización determina los requisitos necesarios para el proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios? | | 5 | |
| 11 | ¿Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo? | 10 | | |
| 8.3.4 | Controles de diseño y desarrollo | | | |
| 12 | ¿La organización aplica controles y realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos? | | 5 | |
| 13 | ¿La organización realiza actividades de validación para asegurarse que los productos o servicios resultantes satisfacen los requisitos requeridos? | | 5 | |

| | | | | |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|
| 14 | ¿La organización toma acciones sobre los problemas determinados en las actividades de verificación y validación y conserva información documentada de estas acciones? | | 5 | |
| 8.3.5 | Salidas del diseño y desarrollo | | | |
| 15 | ¿La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo cumple con los requisitos de las entradas y son adecuadas para los procesos posteriores | | 5 | |
| 16 | ¿Se conserva información documentada de las salidas del diseño y desarrollo? | | | 0 |
| 8.3.6 | Cambios del diseño y desarrollo | | | |
| 17 | ¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y el desarrollo de productos y servicios educativos, para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos o resultado? | | | 0 |
| 18 | ¿Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos? | | | 0 |
| 8.4 | Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | | | |
| 8.4.1 | Generalidades | | | |
| 19 | ¿La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos? | | | 0 |
| 20 | ¿Se definen los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente? | | | 0 |

| | | | | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|---|
| 21 | ¿Se determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la evaluación de los proveedores externos y conserva información documentada de las mismas? | | | 0 |
| 8.4.2 | Tipo y alcance de control | | | |
| 22 | ¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus estudiantes y otros beneficiarios? | | | 0 |
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos | | | |
| 23 | ¿La organización comunica a sus proveedores externos la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios? | | | 0 |
| 24 | ¿Se comunica la competencia y calificación requerida de las personas, las interacciones del proveedor externo con la organización? | | | 0 |
| 8.5 | Producción y provisión del servicio educativo | | | |
| 8.5.1 | Control de la producción y de la provisión del servicio educativo | | | |
| 25 | ¿La organización implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas? | 10 | | |
| 26 | ¿Se dispone de información documentada de las características de las actividades a desempeñar y/o los servicios a prestar y los resultados a alcanzar? | | | 0 |
| | | | | |

| | | | | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|--|
| 27 | ¿Se implementa actividades de seguimiento y medición para verificar el cumplimiento de los criterios del control de los procesos o sus salidas y se cuenta con los recursos necesarios para realizarlo? | | 5 | |
| 28 | ¿La organización dispone de la infraestructura, entorno, personal competente y calificado para la operación de los procesos? | 10 | | |
| 29 | ¿Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados? | | 5 | |
| 30 | ¿Se implementa acciones para prevenir errores humanos y actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de servicios? | 10 | | |
| 8.5.2 | Identificación y trazabilidad | | | |
| 31 | ¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas y el estado de estas respecto a los requisitos de seguimiento y medición? | 10 | | |
| 32 | ¿Se conserva información documentada necesaria para permitir la trazabilidad? | 10 | | |
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a las partes interesadas | | | |
| 33 | ¿La organización educativa cuida la propiedad perteneciente a cualquier parte interesada mientras esté bajo el control de la organización educativa o esté siendo utilizada por la misma? | 10 | | |
| 8.5.4 | Preservación | | | |
| 34 | ¿La organización preserva las salidas durante la producción y la provisión del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos? | | 5 | |

| | | | | |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|
| 8.5.5 | Protección y transparencia de los datos de los estudiantes | | | |
| 35 | ¿La organización ha establecido un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y lo mantiene como información documentada? | 10 | | |
| 8.5.6 | Control de los cambios en los productos y servicios educativos | | | |
| 36 | ¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o la provisión del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos? | | 5 | |
| 37 | ¿La organización conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión? | | | 0 |
| 8.6 | Liberación de los productos y servicios educativos | | | |
| 38 | ¿Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios? | 10 | | |
| 39 | ¿Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que autorizaron la liberación? | 10 | | |
| 8.7 | Control de las salidas educativas no conformes | | | |
| 40 | ¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega? | 10 | | |
| | | | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|--|
| 41 | ¿Se toma las acciones adecuadas de acuerdo con la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios? | | 5 | | |
| 42 | ¿Se conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad? | 10 | | | |
| SUBTOTAL | | 170 | 70 | 0 | |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/420 | | 57% | | | |
| 9 | Evaluación del desempeño | | | | |
| | | | | | |
| 9.1 | Seguimiento, medición, análisis y evaluación | | | | |
| 9.1.1 | Generalidades | | | | |
| 1 | ¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición y los métodos a aplicar para el seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos? | 10 | | | |
| 2 | ¿Se determina cuando se va a llevar a cabo el seguimiento, y la medición, y cuando se debe analizar y evaluar los resultados obtenidos? | | 5 | | |
| 3 | ¿Se evalúa el desempeño y eficacia del SGOE? | | | 0 | |
| 4 | ¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de seguimiento y medición? | | 5 | | |
| 9.1.2 | Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios | | | | |
| | | | | | |

| | | | | |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|
| 5 | ¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas? | 10 | | |
| 6 | ¿La organización educativa establece y mantiene como información documentada un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, y debe informar a las partes interesadas? | | 5 | |
| 7 | ¿Se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información? | | 5 | |
| 9.1.3 | Otras necesidades de seguimiento y medición | | | |
| 8 | ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición? | | 5 | |
| 9.1.4 | Métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación | | | |
| 9 | ¿La organización ha determinado los métodos para obtener, hacer seguimiento y revisar la información sobre el desempeño; determinar objetivos frente a los que se medirá este desempeño? | 10 | | |
| 9.1.5 | Análisis y evaluación | | | |
| 10 | ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición? | | 5 | |
| 9.2 | Auditoría interna | | | |
| 11 | ¿Se lleva a cabo auditorías internas para evaluar el estado del SGOE conforme con los requisitos de la norma ISO 21001:2018? | | | 0 |
| 12 | ¿Se planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría? | | | 0 |
| | | | | |

| | | | | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---|
| 13 | ¿Se gestiona todo acerca de las auditorías como el alcance, los auditores, los resultados, y las acciones correctivas adecuadas a realizarse? | | | 0 |
| 14 | ¿Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y sus resultados? | | | 0 |
| 9.3 | Revisión de la dirección | | | |
| 9.3.1 | Generalidades | | | |
| 15 | ¿La alta dirección revisa el SGOE de la organización a intervalos planificados, por lo menos una vez al año, y para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización? | | | 0 |
| 9.3.2 | Entradas de revisión por la dirección | | | |
| 16 | ¿La alta dirección planifica y lleva a cabo revisiones considerando el estado de las acciones de las revisiones previas? | | | 0 |
| 17 | ¿En las revisiones también se considera cambios en cuestiones internas y externas que afecten al SGOE, información sobre el desempeño y eficacia del SGOE, la adecuación de recursos, la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades de mejora? | | | 0 |
| 9.3.3 | Salidas de la revisión por la dirección | | | |
| 18 | ¿Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el SGOE y las necesidades de recursos? | | | 0 |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|--------------------------------------------------------------------|
| 19 | ¿La organización conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección? | | | 0 | |
| SUBTOTAL | | 30 | 30 | 0 | |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/190 | | 32% | | | |
| 10 | Mejora | | | | |
| 10.1 | No conformidad y acciones correctivas | | | | |
| 1 | ¿La organización evalúa e implementa acciones de mejora para aumentar la satisfacción de las partes interesadas y la eficiencia del SGOE? | | | 0 | Las no conformidades son identificadas y controladas empíricamente |
| 2 | ¿Se toma acciones para controlar y corregir las no conformidades? | | 5 | | |
| 3 | ¿Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad y se implementa las acciones correctivas más apropiadas? | | 5 | | |
| 4 | ¿Se conserva información documentada de las no conformidades encontradas y de los resultados de las acciones correctivas tomadas? | | 5 | | |
| 10.2 | Mejora continua | | | | |
| 5 | ¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de los SGOE, teniendo en cuenta la investigación relevante y las mejores prácticas? | | | 0 | |
| 6 | ¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua? | | | 0 | |
| 10.3 | Oportunidades de mejora | | | | |

| | | | | | |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|--|
| 7 | ¿La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del estudiante y otros beneficiarios y mejorar la satisfacción de los estudiantes, otros beneficiarios, personal, y otras partes interesadas relevantes, incluidos proveedores externos? | | 5 | | |
| SUBTOTAL | | 0 | 20 | 0 | |
| Valor estructura: %Obtenido ((A+B+C)*100%)/70 | | 29% | | | |