

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TESIS DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON  
MENCION EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN  
LA NORMA ISO 9001 PARA EL CENTRO EDUCATIVO ARMONÍA**

**ING. ALFONSO EDUARDO URQUIZO ALVAREZ**

**DIRECTORA: ING. PAULINA CADENA, MGTR.**

**QUITO, 2014**

**DIRECTORA:**

Ing. Paulina Cadena, Mgtr.

**INFORMANTES:**

Ing. Paúl Idrobo Dávalos, MBA.

Dr. John Sigüenza Barreno

## **DEDICATORIA**

A mis Padres y Hermanos:

Que con amor me guiaron por el camino del bien, y cuyo apoyo material y espiritual hacen posible la culminación de uno de mis mejores anhelos.

A mi novia y futura esposa, por su compañía y apoyo incondicional.

En cada hoja del presente documento va expresado vuestro sacrificio.

*Alfonso*

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi profundo agradecimiento a la Facultad de Ciencias Administrativa y Contables de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y a su cuerpo docente, quienes hicieron de mí un mejor profesional, útil a la Patria.

Mi eterno reconocimiento a la Decana de la Facultad, Ing. Paulina Cadena Mgtr., y a mis informantes, quienes con especial dedicación supieron guiarme en este proyecto.

Al Centro Educativo Armonía, por abrirme sus puertas y darme las facilidades necesarias para culminar con éxito este trabajo.

A mis compañeros y amigos que me apoyaron de una u otra forma en el proceso de estudio durante la maestría, por compartir sus conocimientos y experiencias, a todos mi agradecimiento infinito.

*Alfonso*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1 LA EMPRESA CENTRO EDUCATIVO ARMONÍA.....</b>	<b>3</b>
1.1 ANÁLISIS DEL SECTOR.....	3
1.1.1 Ubicación geográfica.....	3
1.1.2 Densidad poblacional.....	3
1.1.3 Características socio económicas de la zona.....	3
1.1.4 Oferta educativa sectorial.....	3
1.2 ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL.....	4
1.2.1 Ubicación.....	4
1.2.2 Marco legal.....	4
1.2.3 Tipo de negocio.....	5
1.2.4 Mercado.....	6
1.2.4.1 Segmentación del mercado.....	6
1.2.4.2 Crecimiento demográfico de la población.....	7
1.3 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	9
1.3.1 Estudio del área administrativa.....	10
1.3.1.1 Procesos existentes.....	10
1.3.2 Estudio del área pedagógica.....	10
1.3.2.1 Procesos existentes.....	10
1.3.3 Reseña histórica.....	11
1.3.4 Servicios.....	12
1.3.5 Misión.....	12
1.3.6 Visión.....	13
1.3.7 Valores.....	13
1.3.8 Infraestructura.....	13

1.3.9	Organigrama Funcional .....	14
1.3.10	Síntesis FODA .....	14
<b>2</b>	<b>LAS NORMAS ISO Y GUÍAS PARA SU APLICACIÓN.....</b>	<b>18</b>
2.1	FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD ISO .....	18
2.2	LA NORMA ISO 9001:2008 .....	20
2.2.1	Ventajas de la Norma ISO 9001:2008 .....	20
2.2.2	Desventajas de la Norma ISO 9001:2008.....	21
2.3	HERRAMIENTAS DE CALIDAD.....	22
2.4	LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	23
2.4.1	Definición de Sistemas de Gestión de Calidad.....	24
2.4.2	Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.....	25
2.4.3	Ventajas y desventajas de un Sistema de Gestión de la Calidad .....	25
2.5	GUÍA GTC 200:2011 .....	26
2.5.1	Ventajas y desventajas de la guía GTC 200:2011 .....	27
2.6	GUÍA IWA 2:2003 .....	28
2.6.1	Ventajas y desventajas de la guía IWA 2:2003 .....	29
2.7	GUÍA IRAM 30000 .....	30
2.7.1	Ventajas y desventajas de la guía IRAM 30000.....	31
2.8	GUÍA CON LA QUE SE TRABAJARÁ EN EL DESARROLLO DEL PROYECTO .....	32
<b>3</b>	<b>DIAGNÓSTICO DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 .....</b>	<b>33</b>
3.1	REQUISITOS DEL CLIENTE.....	34
3.2	REQUISITOS LEGALES .....	34
3.3	REQUISITOS DE LA ISO.....	35
3.4	REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	35
3.5	CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	37
3.6	CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	38
3.7	CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	40

3.8	CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	42
3.9	CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....	45
<b>4</b>	<b>DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS .....</b>	<b>47</b>
4.1	MAPA DE PROCESOS .....	47
4.2	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	51
4.3	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS .....	51
<b>5</b>	<b>DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008.....</b>	<b>56</b>
5.1	MANUAL DE LA CALIDAD .....	56
5.2	POLÍTICA DE LA CALIDAD .....	57
5.3	OBJETIVOS DE LA CALIDAD .....	57
5.4	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	58
5.5	PLAN DE LA CALIDAD .....	59
<b>6</b>	<b>PROPUESTAS DE IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>60</b>
6.1	INTRODUCCIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN.....	60
6.2	PASOS A SEGUIR EN LA IMPLEMENTACIÓN.....	61
6.3	RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN .....	66
<b>7</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>67</b>
7.1	CONCLUSIONES .....	67
7.2	RECOMENDACIONES .....	68
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>69</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>71</b>
	ANEXO 1. Mapa Geográfico .....	72
	ANEXO 2. Acuerdo Ministerial Funcionamiento Segundo a Séptimo de Básica.....	74
	ANEXO 3. Acuerdo Ministerial Designación del Nombre a la Escuela.....	77
	ANEXO 4. Acuerdo Ministerial Funcionamiento Jardín de Infantes.....	79
	ANEXO 5. Acuerdo Ministerial Designación del Nombre al Jardín de Infantes.....	82
	ANEXO 6. Acuerdo de Costos.....	84

ANEXO 7. Ruc de la Institución.....	87
ANEXO 8. Fotografías de la Institución.....	90
ANEXO 9. Encuesta Requisitos y Necesidades Clientes.....	93
ANEXO 10. Encuesta Clima Laboral.....	103
ANEXO 11. Mapa de Procesos.....	111
ANEXO 12. Manual de Procedimientos.....	113
ANEXO 13. Cartas de Respaldo.....	279
ANEXO 14. Manual de la calidad.....	282
ANEXO 15. Caracterización de Procesos.....	305
ANEXO 16. Plan de la Calidad.....	315

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Proyección de la población del Distrito Metropolitano de Quito.....	7
Tabla N° 2. Población por edad y género.....	8
Tabla N° 3. Población por parroquia.....	8
Tabla N° 4. Población por parroquia y grupos de edad.....	9
Tabla N° 5. Siete herramientas básicas.....	23
Tabla N° 6. Nomenclatura.....	33
Tabla N° 7. Diagnóstico de conformidad con la cláusula 4 de la Norma ISO 9001:2008.....	37
Tabla N° 8. Diagnóstico de conformidad con la cláusula 5 de la Norma ISO 9001:2008.....	39
Tabla N° 9. Diagnóstico de conformidad con la cláusula 6 de la Norma ISO 9001:2008.....	41
Tabla N° 10. Diagnóstico de conformidad con la cláusula 7 de la Norma ISO 9001:2008.....	42
Tabla N° 11. Diagnóstico de conformidad con la cláusula 8 de la Norma ISO 9001:2008.....	46
Tabla N° 12. Listado de procesos de Centro Educativo Armonía.....	49
Tabla N° 13. Requisitos legales aplicables a Centro Educativo Armonía.....	50
Tabla N° 14. Cuadro de procesos nuevos y mejorados.....	54
Tabla N° 15. Cuadro de objetivos de la calidad.....	58
Tabla N° 16. Matriz de procesos.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Organigrama del Centro Educativo Armonía .....	14
Figura N° 2. Ciclo PHVA o círculo de Deming.....	18
Figura N° 3. Familia ISO 9000.....	19
Figura N° 4. Sistema de gestión de calidad basado en procesos.....	24
Figura N° 5. Categorización tipo C para instituciones educativas.....	36
Figura N° 6. Diagrama de Gantt.....	65

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo tiene como finalidad diseñar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2008 para la institución Centro Educativo Armonía, a fin de proporcionar una herramienta que le ayude a mejorar su eficiencia operativa y a la vez le permita brindar un servicio educativo de calidad.

En la primera etapa se realizó un posicionamiento de partida a la institución con un estudio y análisis del sector en el cual desarrolla su actividad empresarial, haciendo un reconocimiento de su entorno circundante y analizando la situación actual de la empresa.

En la segunda etapa se realizó un estudio de los sistemas de gestión de calidad, las herramientas que se aplican para tener una visión clara y objetiva de lo que es y cómo se construye un SGC fundamentado en la Norma ISO 9001:2008, además se analizaron diferentes guías tales como: GTC 200:2011, IWA 2:2003, IRAM 30000 las mismas que facilitan la interpretación de la norma.

En la tercera etapa se realizaron auditorías de diagnóstico de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en la institución para validar la conformidad con las cláusulas: 4: Sistema de gestión de la Calidad, 5: Responsabilidad de la Dirección, 6: Gestión de los Recursos, 7: Realización del Producto y 8: Medición, Análisis y Mejora.

En la cuarta etapa se construyó el SGC, para lo cual se realizó el Mapa de Procesos, el Manual de Procedimientos y la descripción de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

En la quinta etapa se construyeron los documentos exigidos por la norma ISO 9001:2008 tales como: Manual de la Calidad, Política de la Calidad, Plan de la Calidad y se plantearon los Objetivos de la Calidad.

Finalmente se estructuró una propuesta de implementación del SGC en la institución y los pasos y recomendaciones que esta debe seguir para concluir con éxito su sistema de gestión de calidad.

## INTRODUCCIÓN

Cuando una empresa inicia sus actividades empresariales, debe cumplir con una serie de requisitos y regulaciones, para que sus servicios o productos sean aceptados, estas normativas están dadas por diferentes organismos de control gubernamentales y no gubernamentales y varían según el mercado si es nacional o internacional.

El consumidor, también hoy en día, juega un papel importante en las decisiones que deben tomar las empresas, debido a la gran cantidad de información y la facilidad de acceso a la misma, esto hace que se vuelvan los consumidores más selectivos a la hora de elegir un bien o servicio, dando preferencia a aquellos productos y servicios que cuentan con certificados de calidad, sean estos nacionales o internacionales, por lo que las empresas ya no solo deben pensar en precios sino también en calidad.

Estas certificaciones varían de un país a otro, lo que en ocasiones dificulta a las empresas comercializar libremente sus productos y servicios; por lo que es necesario buscar homologaciones o certificaciones de tipo internacional, muchas de las cuales son aceptadas por comunidades de países que pertenecen a un mismo grupo comercial o que están inmersos en acuerdos comerciales comunes.

La calidad de los productos y servicios que se comercializaran dentro o fuera de un país deben estar monitoreadas por un sistema de gestión de calidad, que ayude a la organización en su gestión empresarial y que garantice los procesos productivos; estos procesos deben ser ejecutados interiormente en las empresas, los mismos que obedecen a requerimientos legales y especificaciones propias de cada producto o servicio.

De aquí la importancia de implementar sistemas que gestionen la calidad en una empresa, que generen plataformas para el desarrollo organizacional, creando una serie de actividades, procesos y procedimientos que lleven al producto o servicio a que sea de

calidad, lo que garantiza que el usuario o consumidor se sienta atraído por el mismo, al considerarlo que satisface sus necesidades y requerimientos.

Esto dio paso a que se estandaricen ciertas normas que certifican la calidad de los procesos, servicios o productos; es así como surgen las normas estandarizadas ISO a partir de 1987 con la serie ISO 9000, las mismas que se actualizan con cierta periodicidad, proporcionando a las empresas las bases para la gestión de la calidad.

El presente trabajo consiste en el DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001 PARA EL CENTRO EDUCATIVO ARMONÍA. En esta investigación se tomarán en cuenta los procesos que afectan la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, según las normas ISO 9001.

En este trabajo no se realizará la implementación del sistema de gestión de calidad, ya que esto constituye una fase de exclusiva responsabilidad institucional.

# **1 LA EMPRESA CENTRO EDUCATIVO ARMONÍA**

## **1.1 ANÁLISIS DEL SECTOR**

### **1.1.1 Ubicación geográfica**

Nuestro estudio para el desarrollo de este sistema se encuentra localizado en la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Calderón.

### **1.1.2 Densidad poblacional**

Según datos manejados por la Administración Zonal Calderón, y de acuerdo al último censo, la población fluctúa entre los 163.000 habitantes.

### **1.1.3 Características socio económicas de la zona**

Esta zona está principalmente habitada por profesionales y trabajadores de distintas regiones del país, un gran número de extranjeros refugiados, como colombianos, cubanos que prestan su fuerza laboral en las distintas fábricas del sector y del Distrito Metropolitano de Quito.

Existe por lo tanto una amalgama de condiciones económicas que van desde la extrema pobreza hasta gente con grandes recursos económicos que son los propietarios de fábricas e industrias, sin embargo en su gran mayoría la gente del sector pertenece a la clase media, en lo que a economía se refiere.

### **1.1.4 Oferta educativa sectorial**

Según el último levantamiento de la oferta educativa zonal realizado por el Ministerio de Educación para realizar la distribución distrital, la zona de Calderón se encuentra en el

Distrito # 2, y cuenta con 176 instituciones entre fiscales, fisco misionales, municipales y particulares.

## **1.2 ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL**

El Centro Educativo Armonía, como empresa, se encuentra desarrollando sus actividades en el ámbito educativo, enmarcando básicamente sus procesos al área educativa, administrativa, de gestión tanto del personal y alumnado.

Esta es una empresa que tiene que adaptarse constantemente a los cambios dictados por las políticas gubernamentales a través del Ministerio de Educación y sus diferentes departamentos, así como a los avances tecnológicos tanto en el área educativa como pedagógica entre otras.

### **1.2.1 Ubicación**

La institución Centro Educativo Armonía se encuentra ubicada en la Lotización Gross, lote 46 calle B e intersección con la calle Paris, perteneciente al sector de Marianitas, parroquia Calderón, que corresponde al Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha. Ver anexo 1.

### **1.2.2 Marco legal**

Como institución educativa se encuentra amparada por las leyes de la República del Ecuador, regida y controlada por organismos estatales que ejercen la rectoría y control, los mismos que constan en la Carta Constitutiva, así tenemos:

- La Constitución de la República en su artículo 154, numeral 1, determina que: “Las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión”.
- El artículo 344 de la Carta Magna, determina que “El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la Autoridad educativa nacional que formulará la política

nacional de educación; asimismo regulará y controlará las actividades relacionadas con la educación, así como el funcionamiento de las entidades del sistema.”

- La Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI).
- Para su funcionamiento la institución cuenta con el acuerdo ministerial # 084 del 5 de octubre del año 2000, el mismo que concede el permiso para funcionar con los grados de segundo a séptimo. Ver anexo 2.
- Por acuerdo ministerial # 271 del 24 de octubre del 2000 se le designa a la escuela con el nombre de ARMONÍA. Ver anexo 3.
- El acuerdo ministerial # 004 del 15 de enero del 2002, concede el permiso para el funcionamiento del jardín de infantes. Ver anexo 4.
- El acuerdo ministerial #016 del 31 de enero del 2002, designa con el nombre de “Armonía” al jardín de infantes. Ver anexo 5.
- El acuerdo de costos # 2379 para el Centro Educativo Armonía. Ver anexo 6.
- Patente municipal #215440.
- Ruc 1801997212001, para el servicio de rentas internas SRI. Ver anexo 7.
- Permisos de salud.
- Permisos de bomberos, entre los más importantes.

### **1.2.3 Tipo de negocio**

Se encuentra enmarcada en el campo educativo y según se desprende del registro único de contribuyentes la actividad económica principal es la enseñanza primaria general de primer nivel.

### 1.2.4 Mercado

La Institución Centro Educativo Armonía es una empresa dedicada al campo educativo cuyo negocio está enfocado básicamente en prestar el servicio de enseñanza básica desde educación inicial uno, hasta el séptimo de básica, los esfuerzos institucionales están dirigidos al sector económico medio de la parroquia Calderón, que tiene un porcentaje de población superior al 50%; por lo tanto, los esfuerzos institucionales irán enfocados a ese nicho de mercado.

Al realizar una segmentación de este nicho de mercado, como institución se enfoca básicamente a niños y niñas sin capacidades especiales, de clase económica media, de entre los 3 años que corresponden a educación inicial 1, hasta los niños y niñas de 12 años que corresponden al séptimo año de educación básica.

#### 1.2.4.1 Segmentación del mercado

La segmentación de mercado es un proceso para dividir un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes.

Considerando las variables de segmentación más utilizadas en una investigación de mercado tenemos: geográficas, demográficas y psicográficas.

- **Geográficas:** La variable de segmentación geográfica estudia o segmenta el mercado por país, provincia, cantón, ciudad, barrio, etc.

El cantón del Distrito Metropolitano de Quito está dividido en administraciones zonales, las cuales componen las parroquias urbanas (zona metropolitana de la ciudad de Quito) y parroquias rurales (fuera de la ciudad); Quito se divide en 8 administraciones zonales, las cuales comprenden 32 parroquias urbanas y 33 parroquias (rurales y suburbanas).

En nuestro estudio de investigación en Centro Educativo Armonía, lo realizaremos en la administración zonal Calderón, ubicada en la parroquia de Calderón, que

corresponde al Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha y que se encuentra en la región sierra del Ecuador.

- **Demográficas:** Esta variable hace referencia a la edad, género, distribución de la población, ingresos, educación, etnias, religión, nacionalidad, entre otros.

Según el último censo del 28 de noviembre del 2010 dirigido por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), se analiza las siguientes variables:

#### 1.2.4.2 Crecimiento demográfico de la población

De acuerdo al último censo y a la tasa de crecimiento respectiva, la población para el año 2011, 2012 y 2013 se muestra de la siguiente manera:

#### Proyección de la Población del Distrito Metropolitano de Quito:

**Tabla 1: Proyección de la Población del Distrito Metropolitano de Quito:**

Población Censo		Tasa de crecimiento poblacional %	Proyección y tasa de crecimiento				
2010			2011	tcp	2012	tcp	2013
TOTAL DISTRITO	2,239,191	2.57	2,296,738	2.57	2,355,764	2.57	2,416,308
QUITO URBANO	1,669,693	2.25	1,707,261	2.25	1,745,674	2.25	1,784,952
QUITO RURAL	569,498	3.56	589,772	3.56	610,768	3.56	632,511

**Fuente:** (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

#### Población por Edad y Género:

En el siguiente cuadro muestra la distribución de la población de Quito según edad y género.

**Tabla 2: Población por Edad y Género:**

Grupos de edad	Género			
	Hombre	%	Mujer	%
1 año hasta 9 años	146,028.00	18.77	141,743.00	17.08
10 años hasta 19 años	144,943.00	18.63	143,938.00	17.35
20 años hasta 29 años	151,480.00	19.47	158,884.00	19.15
30 años hasta 39 años	117,744.00	15.14	128,473.00	15.48
40 años hasta 49 años	87,990.00	11.31	100,803.00	12.15
50 años hasta 59 años	63,095.00	8.11	72,629.00	8.75
60 años en adelante	66,659.00	8.57	83,325.00	10.04
<b>Total</b>	<b>777,939.00</b>	<b>100.00</b>	<b>829,795.00</b>	<b>100.00</b>

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

### Población por Parroquia:

El siguiente cuadro muestra la distribución de la población por parroquia del cantón Quito.

**Tabla 3: Población por Parroquia:**

POBLACIÓN POR ÁREA, SEGÚN PROVINCIA, CANTÓN Y PARROQUIA DE EMPADRONAMIENTO

Provincia	Nombre del Cantón	Nombre de la Parroquia	ÁREA		
			URBANO	RURAL	Total
	QUITO		URBANO	RURAL	Total
		ALANGASI	-	24.251	24.251
		AMAGUANA	-	31.106	31.106
		ATAHUALPA (HABASPAMBA)	-	1.901	1.901
		CALACALI	-	3.895	3.895
		<b>CALDERON (CARAPUNGO)</b>	-	<b>152.242</b>	<b>152.242</b>
		CHAVEZPAMBA	-	801	801
		CHECA (CHILPA)	-	8.980	8.980
		CONOCOTO	-	82.072	82.072
		CUMBAYA	-	31.463	31.463
		EL QUINCHE	-	16.056	16.056
		GUALEA	-	2.025	2.025
		GUANGOPOLO	-	3.059	3.059
		GUAYLLABAMBA	-	16.213	16.213

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

### Población por Parroquia y grupos de edad:

El siguiente cuadro muestra la distribución de la población de la parroquia Calderón por grupos de edad:

**Tabla 4: Población por Parroquia y grupos de edad:**

Nombre de la Parroquia	ÁREA	Grupos de edad			
		Menor de 1 año	De 1 a 4 años	De 5 a 9 años	De 10 a 14 años
	RURAL	505	2.545	3.300	3.115
	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>2.545</b>	<b>3.300</b>	<b>3.115</b>
ATAHUALPA (HABASPAMBA)		Menor de 1 año	De 1 a 4 años	De 5 a 9 años	De 10 a 14 años
	RURAL	28	122	167	195
	<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>122</b>	<b>167</b>	<b>195</b>
CALACALI		Menor de 1 año	De 1 a 4 años	De 5 a 9 años	De 10 a 14 años
	RURAL	66	300	429	374
	<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>300</b>	<b>429</b>	<b>374</b>
CALDERON (CARAPUNGO)		Menor de 1 año	De 1 a 4 años	De 5 a 9 años	De 10 a 14 años
	RURAL	2.674	12.208	15.080	14.933
	<b>Total</b>	<b>2.674</b>	<b>12.208</b>	<b>15.080</b>	<b>14.933</b>
CHAVEZPAMBA		Menor de 1 año	De 1 a 4 años	De 5 a 9 años	De 10 a 14 años
	RURAL	15	54	77	89
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>54</b>	<b>77</b>	<b>89</b>
CHECA (CHILPA)		Menor de 1 año	De 1 a 4 años	De 5 a 9 años	De 10 a 14 años
	RURAL	144	777	968	1.065
	<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>777</b>	<b>968</b>	<b>1.065</b>

**Fuente:** (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010)

- **Mercado Objetivo:** Al realizar el análisis de los cuadros anteriores podemos concluir y proyectar los siguientes datos:

La población de Quito para el 2013 será de 2'416.308 habitantes, de los cuales 163.274 habitantes estarán en la parroquia de Calderón, siendo de estos 43.306 niños y niñas entre las edades de 1 a 14 años; esto se lo realiza de acuerdo a los datos y las tasas de crecimiento poblacional manejados por el INEC, que son del 2,57%, con lo que tendríamos que trabajar con 43.306 niños y niñas, que constituiría el mercado objetivo para Centro Educativo Armonía.

### 1.3 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

El Centro Educativo Armonía, es una institución que viene realizando la mayoría de sus procesos en forma empírica y sin realizar una verificación o validación de sus procesos; tiene dos áreas fundamentalmente críticas que requieren un análisis diagnóstico y posterior reestructuración de sus procesos, estas áreas son: la administrativa, pilar fundamental de toda empresa, y el área didáctica o pedagógica eje fundamental y razón de ser de la institución debido a los servicios a los cuales se dedica.

### 1.3.1 Estudio del área administrativa

Área fundamental de gestión empresarial, en la cual se desarrollan algunos procesos como: las inscripciones, matriculación y facturación; procesos actualmente llevados empíricamente y que necesariamente, luego del análisis respectivo, serán redefinidos y llevados técnicamente.

#### 1.3.1.1 Procesos existentes

- **Inscripciones:** En este proceso el cliente llega a pedir información, la secretaria o el director atienden entregando información verbal, respondiendo a inquietudes que pudieren surgir; en el caso de despertar interés, el cliente proporciona el nombre del estudiante, el mismo que es ingresado en una hoja de Excel, luego de lo cual se le entrega un listado de los requisitos necesarios para la matriculación.
- **Matrículas:** Se inicia cuando el padre de familia llena en forma manual una hoja de matriculación, en la cual se consignan datos básicos de identificación del estudiante y de sus representantes, se le asigna un número de orden que identifica el grado y el paralelo en el cual se matricula el estudiante, se receptan todos los documentos requeridos por ley, tales como: partida de nacimiento, certificados médicos, pases de año, etc. El representante firma un pagaré con los valores que se compromete a cancelar mes a mes durante todo el año lectivo.
- **Facturación:** Es el proceso mediante el cual la institución recepta los pagos que se generan por el servicio educativo prestado, entregando la factura respectiva.

### 1.3.2 Estudio del área pedagógica

#### 1.3.2.1 Procesos existentes

Esta es un área especialmente crítica, actualmente, ya que ha sido descuidada y se han llevado todos sus procesos en forma elemental y empírica; podemos tratar de definir algunos procesos que se vienen desarrollando para posteriormente redefinirlas con las nuevas políticas, indicadores y estándares que el Gobierno Nacional a través del Ministerio

de Educación está tratando de implementar y que hasta el momento todavía no están del todo definidas.

- **Planificación didáctica:** Anualmente, con los datos estudiantiles producto de las evaluaciones iniciales y de diagnóstico, cada profesor selecciona y planifica su área pedagógica seleccionando indicadores, contenidos, destrezas necesarias para cada grado, etc. Para tener como resultado su planificación a nivel micro curricular que será desarrollado en sus clases.
- **Evaluación:** Con la periodicidad establecida en sus planificaciones selecciona los indicadores a ser evaluados y planifica los instrumentos que servirán para el diagnóstico, los cuantifica y emite los diferentes reportes que son entregados a los estudiantes, padres de familia, dirección pedagogía, etc.
- **Certificación:** Es el proceso en el cual se certifica el proceso de enseñanza, recoge toda la información en cuanto a notas obtenidas durante el quimestre que permiten procesar para obtener los certificados, que son entregados a padres de familia, se estructura los libros de calificaciones y al final del año se emiten cuadros e informes solicitados por el ministerio del ramo.

### 1.3.3 Reseña histórica

Centro Educativo Armonía fue creado con resolución ministerial #084 del 5 de octubre del 2000 para el funcionamiento de segundo a séptimo año de educación básica; con resolución ministerial #271 del 24 de octubre del 2000 se le designa con el nombre de “Armonía” a la escuela; posteriormente con acuerdo ministerial #004 del 24 de enero del 2002 se crea el jardín de infantes, y con acuerdo ministerial #016 del 31 de enero del 2002 se designa con el nombre de “Armonía” al jardín de infantes; en su primer año de funcionamiento la institución abre con 11 estudiantes y 6 profesores.

El nombre ARMONÍA es un acróstico en el que cada una de sus letras es una consigna de trabajo y comportamiento frente a una sociedad que demanda cambios para este nuevo milenio, de la unión de estas consignas de trabajo surgió el nombre Armonía, estas consignas son las siguientes:

Alegres  
Renovadores  
Motivados y  
Orientados con  
Nuevas  
Ideas y  
Actitudes

Durante este tiempo de vida institucional, ha servido a la comunidad de Marianitas de Jesús, ha ganado prestigio y es reconocida por su calidad educativa.

Los primeros graduados de la Institución en la actualidad se encuentran en importantes universidades del país, como la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, lo que constituye una gran satisfacción de un trabajo bien realizado.

#### **1.3.4 Servicios**

El Centro Educativo Armonía ofrece los siguientes servicios educativos a la comunidad:

- Educación inicial con niveles 1 y 2.
- Educación básica de primero a séptimo año.

#### **1.3.5 Misión**

El Centro Educativo Armonía tiene como misión satisfacer las necesidades y expectativas educativas de la Parroquia Calderón, y en especial la comunidad de Marianitas, brindando educación personalizada de alta calidad. Este proceso está fundamentado en el amor, el respeto a nuestros niños y niñas, en el trabajo, la evaluación organizada, planificada, sistemática y constante de los procesos educativos, lo que nos permite formar y explotar todas las potencialidades humanas, técnicas, éticas, y científicas, en nuestros estudiantes; trabajando conjuntamente con los padres de familia y la comunidad, ofreceremos una educación de calidad en los niveles inicial y básica.

### **1.3.6 Visión**

Consolidar al Centro Educativo Armonía como una institución a la vanguardia en educación, comunicación e investigación, que ayudada por las nuevas tecnologías; promoverá el desarrollo integral de los estudiantes preparándolos para desenvolverse armónicamente y con éxito en el contexto de la sociedad. Generando procesos de desarrollo humano que conduzcan a la formación de niños y jóvenes competentes en los aspectos de comunicación e investigación permitiendo el desarrollo de sus potencialidades.

### **1.3.7 Valores**

El Centro Educativo Armonía es una institución que pretende estar a la vanguardia y ser un referente social en la comunidad, para ello trabaja e inculca en sus estudiantes los más altos valores que engrandecen y enaltecen al ser humano, todos ellos enmarcados en el respeto a los derechos humanos. Así se hace énfasis en el compañerismo, las buenas relaciones, la solidaridad el respeto, la honestidad la responsabilidad, cualidades que construyen una personalidad de éxito y de gran valor para la sociedad.

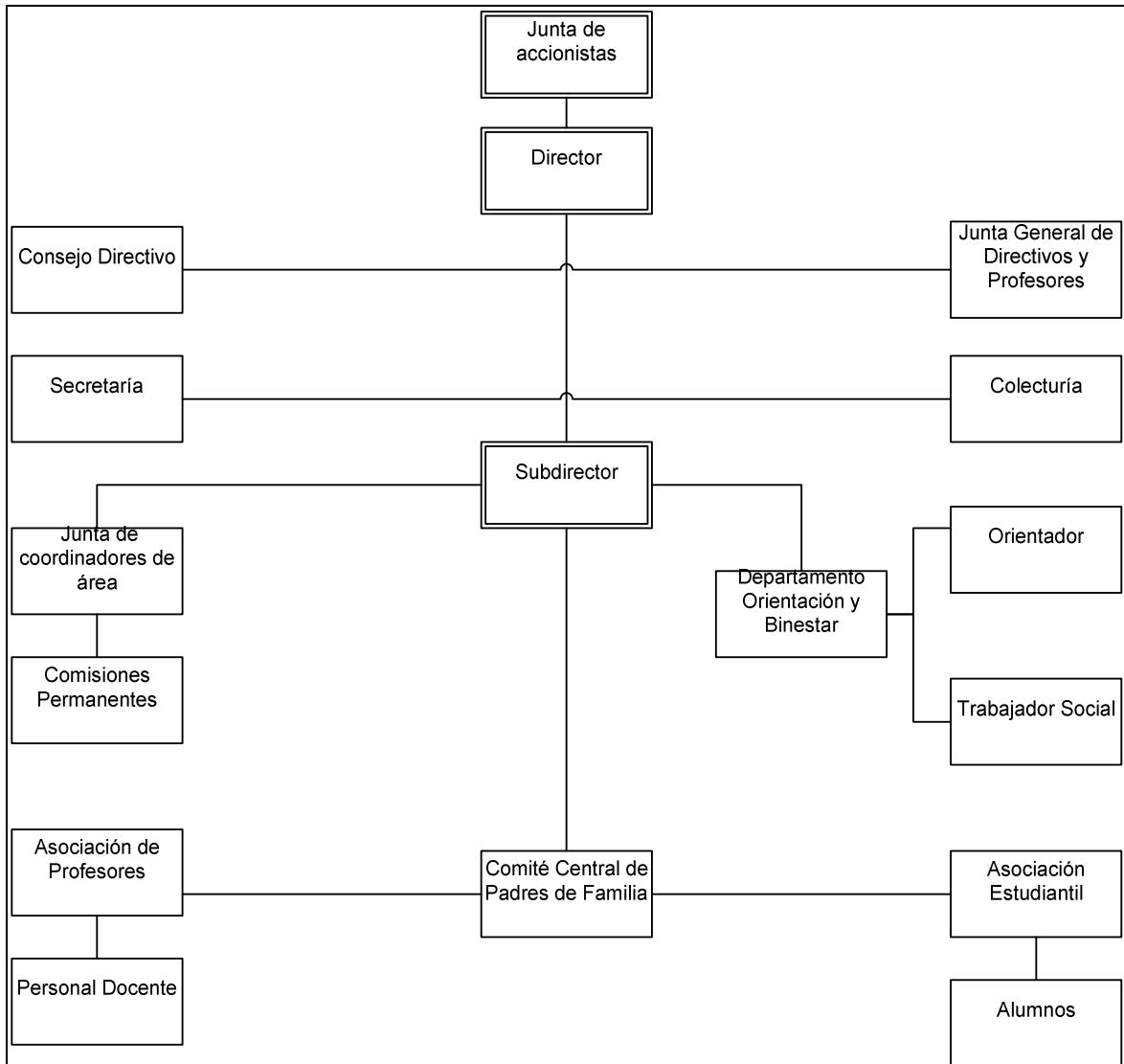
### **1.3.8 Infraestructura**

El Centro Educativo Armonía tiene una superficie de 5000 m<sup>2</sup> y aproximadamente 1000 m<sup>2</sup> de construcción; en las que cuenta con las siguientes instalaciones: Oficina de dirección, 7 aulas, laboratorio de computación, bar, baterías sanitarias, bodega de materiales didácticos, vivienda del conserje; dentro de los espacios de recreación cuenta con una cancha de césped para fútbol con una superficie de 1000 m<sup>2</sup>, una cancha para básquet, una cancha de uso múltiple, 500m<sup>2</sup> destinados a juegos infantiles y 500 m<sup>2</sup> de área destinada a granja, además de espacios verdes y jardines.

En la actualidad la Institución se encuentra realizando ampliaciones en su planta física, una cimentación de 300 m<sup>2</sup> por piso, en un bloque proyectado para 5 pisos para nuevas aulas y próximamente entrarán en funcionamiento 9 aulas más, que se están terminando de construir. En las imágenes adjuntas se muestra parte de la infraestructura física institucional: Ver anexo 8.

### 1.3.9 Organigrama Funcional

Figura 1. Organigrama



### 1.3.10 Síntesis FODA

Al haber analizado esquemáticamente el ambiente interno se puede determinar las fortalezas y debilidades de la institución. El análisis del ambiente externo, por otro lado, ayudará a definir las oportunidades y amenazas de la misma. Consecuentemente el análisis FODA se presenta de la siguiente manera:

**Fortalezas:**

- La Institución está legalmente creada y cuenta con todos los acuerdos ministeriales de ley para su funcionamiento.
- Instalaciones propias con proyección para el crecimiento.
- Grandes espacios verdes, que permiten cumplir con los estándares de calidad requeridos por el Ministerio de Educación.
- Experiencia de más de 12 años de servicio a la comunidad.
- Laboratorio de informática equipado, con acceso a internet.
- Buen trato y respeto a los estudiantes y padres de familia.
- Directivos comprometidos con el mejoramiento institucional.

**Oportunidades:**

- La Institución tiene una ubicación estratégica en la zona, ya que se encuentra en medio de las poblaciones de Marianitas, Zabala y San Juan, sectores en expansión urbanística y alto crecimiento poblacional infantil que pertenecen a nuestro nicho de mercado.
- Las familias del sector tienen acceso a los servicios básicos, entre ellos la educación primaria, esto genera una magnífica oportunidad para que la institución pueda ofrecer un servicio educativo de calidad y así atraer más estudiantes.

**Debilidades:**

- Rotación del personal docente, lo que no ha permitido un trabajo y planificación a largo plazo.

- Falta de capacitación al personal docente, para que pueda adaptarse al esquema de trabajo institucional.
- Falta de planificación micro curricular por parte de los profesores, lo que genera que no se cumplan los objetivos académicos que la Institución se ha planteado.
- Escasa promoción publicitaria de la escuela, lo que conlleva un reducido número de estudiantes.
- Falta de juegos de recreación acorde a las edades escolares.
- Insuficiente material didáctico específico para áreas especiales (música, ciencias, inglés, artes, audio visuales).
- La institución no ofrece el servicio de educación básica completa; en los próximos años deberá ofrecer hasta el décimo año de educación básica.

**Amenazas:**

- Apertura de “Escuelas del Milenio” por parte del Gobierno de Ecuador, las cuales generan una competencia directa para las instituciones privadas que, muy difícilmente podrán competir en infraestructura y equipamiento.
- Políticas educativas que exigen cada vez más a las instituciones cumplir con estándares de calidad, físicos y académicos.
- Fuertes sanciones por parte del Estado, por incumplimiento de normas, a las instituciones, que incluso llegan al cierre de las mismas.
- Accesibilidad poco adecuada por falta de mantenimiento municipal.
- Proliferación no planificada y con una pobre estrategia gubernamental de control para la creación de escuelas particulares en el sector.

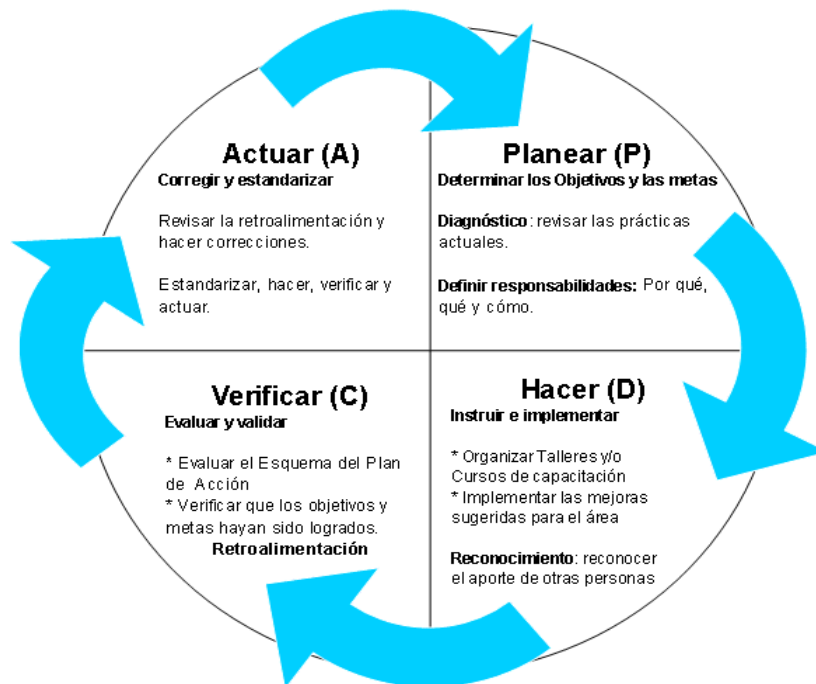
- Falta de apoyo y control de los padres de familia dentro del proceso educativo.
- Falta de transporte público que permita la movilidad decente y segura de los estudiantes.
- Falta de personal docente capacitado y con mística de trabajo comprometidos al verdadero cambio social.
- Competencia desleal de las escuelas fiscales del sector, las mismas que al hacinar niños y niñas en sus aulas merman la demanda de alumnos hacia las escuelas particulares.
- La población no valora la educación privada como una inversión para sus hijos.

## 2 LAS NORMAS ISO Y GUÍAS PARA SU APLICACIÓN

### 2.1 FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD ISO

Los sistemas de calidad se fundamentan en el ciclo PHVA o círculo de Deming, según Garza (2003, p.42): “El círculo de Deming representa los pasos de un cambio planeado, donde las decisiones se toman científicamente, y no con base en apreciaciones”. En la figura 2 se ilustran las diferentes etapas de este ciclo:

Figura 2: Ciclo PHVA o círculo de Deming



Fuente: Garza 2003, p.43

Además de los ocho principios básicos de la calidad, los cuales son: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, la mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. (Herrera & Schmalbach, 2010, p.15)

Para poder viabilizar estos principios las naciones inmersas en el comercio buscaron estandarizar y consensuar internacionalmente criterios de calidad que los aplicarán como modelo único; así nace ISO: Organización Internacional de Normalización, la misma que es una federación mundial de organismos nacionales de normalización, las que proveen de los insumos y herramientas necesarias para la certificación de sistemas de gestión, entre los cuales tenemos las siguientes series de normas:

- Sistemas de Gestión de Calidad. ISO 9000.
- Sistemas de Gestión Ambiental. ISO 14000.
- Sistemas de Gestión de Calidad/ Reportes Técnicos, ISO 10000.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, ISO 27000, entre otras.

Las normas ISO 9000 establecen los fundamentos, directrices y requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad. (Red Gráfica, n.d.)

En la figura 3 se muestra la familia o serie de las normas ISO 9000.

**Figura 3: Familia ISO 9000**



**Fuente:** Red Gráfica, n.d.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad que puede utilizarse para su aplicación interna en las organizaciones, para certificación, o con fines contractuales.

Esta norma se centra en la eficacia del sistema de gestión de calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

La Norma ISO 9004, tiene un enfoque más amplio sobre la gestión de calidad que la Norma ISO 9001; esta norma trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación. (ISO 9001, 2008, p.8)

## **2.2 LA NORMA ISO 9001:2008**

La Norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), establece los criterios para un sistema de gestión de calidad (SGC) y es el único estándar en la familia que puede obtener el certificado; puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de actividad. De hecho se implementa ISO 9001: 2008 por más de 1 millón de empresas y organizaciones en más de 170 países. (ISO, 2012)

Es una norma flexible, que promueve la adopción de un enfoque basado en procesos. La norma ISO 9001 no pretende proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación, sino que se adapta a cada sector o ámbito.

Esta norma permite la certificación de organizaciones enteras, aunque a menudo se certifican servicios o departamentos individuales. El trabajo hacia la creación de un sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2008 es un antecedente idóneo hacia el modelo de excelencia EFQM. (FBA Consulting, 2010)

### **2.2.1 Ventajas de la Norma ISO 9001:2008**

Las principales ventajas de la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2008 (Gámez, 2011) son:

- Aumento de la satisfacción y confianza: Los centros educativos que han implantado sistemas de gestión de la calidad pueden demostrar aumentos en la satisfacción del cliente, ya que éstos reciben un servicio educativo de calidad.

- Reducción de los costes debidos a errores y quejas: Rediseñando las prácticas y sistemas ineficientes, se realiza una mejor gestión de la calidad, ahorrando una cantidad significativa en el coste de implantación.
- Mejora de los resultados generales del servicio o departamento: Un sistema de gestión de la calidad suele obtener un efecto positivo en los indicadores del rendimiento del equipo de trabajo, dentro de las ventajas están: menor rotación de personal, menos quejas y un aumento de la cooperación.
- Permite la simplificación de los procesos de gestión y administración: Un sistema de gestión de calidad reduce el tiempo, simplificando los procesos necesarios para la administración y gestión; permitiéndonos el aumento de la productividad, mejorando la organización interna e incrementando la rentabilidad, orientando a la organización hacia la mejora continua.

### **2.2.2 Desventajas de la Norma ISO 9001:2008**

Las desventajas de la norma ISO 9001:2008 son escasas, dentro de las cuales se puede señalar (Gámez, 2011):

- Una crítica común de la norma ISO 9001 es la cantidad de dinero, tiempo y trámites requeridos para el registro. Los opositores afirman que es sólo para la documentación.
- La norma ISO 9001 es eficaz como una directriz, pero que la promoción de la misma como una norma contribuye a confundir a las empresas a pensar que la certificación significa mejor calidad.
- La norma ISO 9001 no garantiza el éxito de un sistema de calidad.
- Muchas empresas sólo quieren el certificado en la pared, es posible, se creará un sistema de papel que no tiene mucho que ver con la forma en que realmente ejecutan su negocio.

- La certificación por un auditor independiente es a menudo considerada como el problema y se ha convertido en un vehículo para aumentar los servicios de consultoría. De hecho, las normas ISO se aconseja que se pueda aplicar sin la certificación, sencillamente por la calidad y beneficios que puede lograrse.

### **2.3 HERRAMIENTAS DE CALIDAD**

La administración moderna basa su gestión en resultados, los mismos que permiten a las empresas enfrentar el mundo globalizado y la competencia para insertarse en los nichos de mercado.

La mayoría de las empresas siguen las siete herramientas básicas de calidad, que conforman un conjunto fijo de técnicas gráficas identificadas como las más útiles en la solución de problemas relacionados con la calidad.

Según Izar & González (2004, p.88) “las 7 herramientas estadísticas para el control y mejora de la calidad –señala Ishikawa-, ayudan a resolver el 95% de los problemas cotidianos que se presentan en las empresas que ofrecen productos y servicios”.

Los autores (Izar et al., 2004, p.89) describen la utilidad de cada una de las 7 herramientas que se muestran en la tabla a continuación: (Ver Tabla 5)

**Tabla 5: Siete Herramientas Básicas**

<b>Herramienta</b>	<b>Utilidad</b>
Diagrama de Pareto	Nos sirve para identificar “los pocos vitales” y los “muchos triviales” de un conjunto de problemas.
Hoja de Registro	Formato útil para recolectar de manera ordenada y sencilla información, clasificar productos y defectos, confirmar una operación efectuada.
Histograma	Es una representación gráfica de una variable en forma de barras y ayuda a obtener una primera vista general de la muestra, respecto a una característica cuantitativa.
Diagrama Causa – Efecto	Es una herramienta valiosa para sistematizar la búsqueda e implementar mejoras.
Diagrama Estratificado	Ayuda a confirmar o verificar los efectos de las causas seleccionadas, utilizando datos discretos.
Diagrama de Dispersión	Nos ayuda a encontrar la correlación entre una causa y un efecto, utilizando datos continuos.
Gráficos de Control	Con un vistazo a la gráfica de control podemos darnos cuenta del comportamiento de un proceso, su análisis nos permite localizar fuentes de fallas y nos anticipa a los problemas serios.

**Fuente:** (Izar et al., 2004, pp.89, 90)

## **2.4 LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

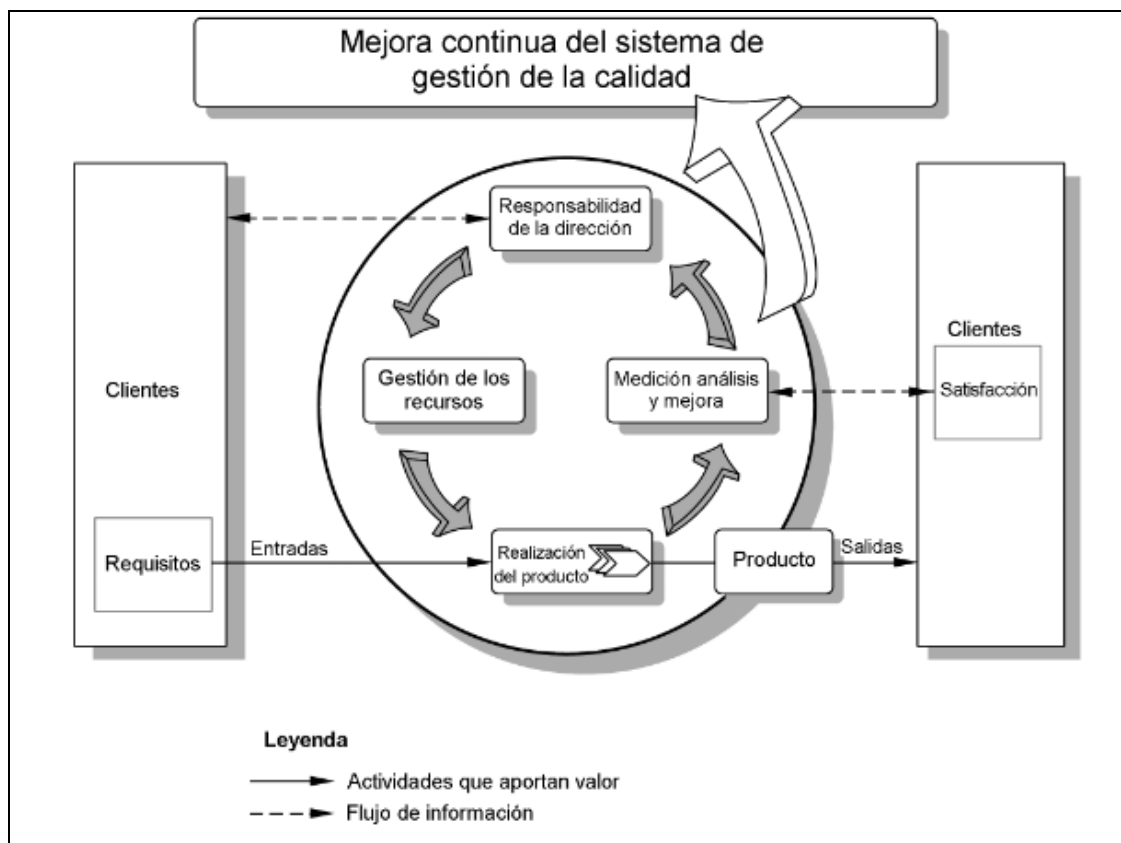
Si bien el concepto de Sistema de Gestión de Calidad nace en la industria de manufactura, éstos pueden ser aplicados en cualquier campo donde existan procesos que ameriten controles, tanto en la producción como en los servicios.

Una organización que se propone implementar un sistema de gestión de calidad debe tener conciencia de que su trayectoria debe ser reevaluada, y necesita poner en práctica actividades para establecer y mantener un ambiente en el cual las personas y equipos, trabajando, consigan un desempeño eficaz en la búsqueda de los objetivos y metas establecidas por la organización.

Un Sistema de Gestión de Calidad mejora su eficacia cuando se utiliza un enfoque basado en procesos. Según Evans & Lindsay (2005, p.316) indica que: “La administración de

procesos consiste en tres actividades clave: diseño control y mejora”. La figura 4 muestra un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos.

**Figura 4: Sistema de Gestión Calidad basado en procesos**



Fuente: (ISO 9001, 2008, p.7)

#### 2.4.1 Definición de Sistemas de Gestión de Calidad

Según López, (2006, p.12)

Un Sistema de Gestión de Calidad es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio postventa. Los sistemas de calidad varían de unas empresas a otras, pues están claramente influenciados por las prácticas específicas de cada organización.

Los sistemas de gestión de calidad no sólo se aplican en las grandes empresas, también pueden ser implementados en las pequeñas y medianas empresas sea cual fuere su tipo de negocio; sin embargo, es decisión de cada organización, el alcance del SGC y qué procesos incorpora. (Corporación 3D, 2012)

## **2.4.2 Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad**

La norma ISO 9001:2008 es la norma estandarizada que establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de una organización, desde la perspectiva de demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes, mediante el cumplimiento de sus requisitos. (Miranda, Chamorro & Rubio, 2007, p.186)

Los autores (Miranda et al., 2007, p.186) explican cómo se encuentra dividida la norma en 8 capítulos: “los tres primeros capítulos son introductorios, estableciendo el objetivo de la norma, que organizaciones pueden aplicarla y para qué (capítulo 1), qué normas asociadas existen y son necesarias e imprescindibles para entender y poder aplicar eficazmente los contenidos de la norma (capítulo 2), así como un epígrafe de términos y definiciones (capítulo 3). Es a partir del capítulo cuatro cuando comienzan los 5 requisitos de la norma que una empresa debe implementar para poder obtener el certificado acorde a esta normativa. Sistema de gestión de la calidad (capítulo 4), responsabilidad de la dirección (capítulo 5), gestión de recursos (capítulo 6), realización del producto (capítulo 7), medición análisis y mejora (capítulo 8)”.

## **2.4.3 Ventajas y desventajas de un Sistema de Gestión de la Calidad**

Cuando una empresa implementa un Sistema de Gestión de Calidad, las ventajas que encontramos son muchas, entre otras tenemos, según: Fernández (2006, p.12)

- Son una vía para conseguir mejorar la satisfacción de los clientes, de la sociedad en su conjunto o de los propios trabajadores.
- Permiten acceder a determinados mercados: clientes que exigen o valoran el disponer de este tipo de sistemas, concursos públicos en los que se incluyen cláusulas al respecto.
- Se basan en modelos definidos en normas que tienen un amplio reconocimiento nacional y/o internacional.

- Permiten posicionarse mejor frente a los clientes y ante la competencia.
- Pueden ser, si se obtiene la certificación, un signo externo que transmite confianza hacia los agentes externos y/o internos.
- Mejoran los procesos productivos de la empresa gracias a la mejora continua.
- La empresa puede efectuar un análisis de su operación para asegurarse de cumplir los objetivos y metas, desarrollando mejor cada una de las actividades que se gestionan en las empresas de una forma eficiente simple y competitiva.

### **Desventajas**

También se consideran algunos factores que para muchos podrían ser considerados como desventajas, estos factores son:

- La empresa va a requerir de gran esfuerzo ya que un SGC conlleva un amplio programa de capacitación, formación y conciencia de los trabajadores y deberá invertir mayor cantidad de tiempo para lograr el objetivo.
- Cuando una empresa establece un SGC dará origen a cierta burocracia.
- Utilizará una mayor cantidad de recursos.
- El sistema va a generar una documentación muy extensa.

### **2.5 GUÍA GTC 200:2011**

La calidad educativa, de acuerdo con la Guía Técnica Colombiana (GTC) 200:2011, la cual adapta la norma ISO 9001:2008 para las instituciones de educación básica y media, se da cuando la organización cumple con las expectativas y las necesidades de los clientes, en este caso los estudiantes y los padres de familia.

Estas necesidades y expectativas determinan los requisitos del servicio educativo que el Centro de Educación debe recoger para configurar su Proyecto Educativo Institucional, junto con la definición de los procesos en cada uno de los cuatro ámbitos de la gestión escolar: el directivo, el académico, el administrativo - financiero y el de la comunidad. Por tanto, el Manual de Calidad es la descripción de la política de calidad y del conjunto de procesos del Centro Educativo, tendientes a asegurar el cumplimiento de los requerimientos que los clientes tienen del servicio educativo.

### **2.5.1 Ventajas y desventajas de la guía GTC 200:2011**

#### **Ventajas:**

La aplicación de la guía GTC 200:2011 en los establecimientos educativos brinda sin lugar a dudas muchísimas ventajas entre las cuales podemos tener:

- La GTC 200:2011, al ser una guía colombiana, tiene muchas similitudes con nuestro país, primeramente por su cercanía, y luego porque los problemas que enfrentan en cuanto a educación son muy similares a los nuestros; por lo tanto, los términos utilizados y el vocabulario que se maneja en esta guía son fácilmente entendibles, lo que facilita su uso e interpretación.
- Actualmente varios organismos certificadores en Ecuador, como Icontec, Aenor, Bureau Veritas, utilizan la guía GTC 200:2011 para certificar a las instituciones educativas de educación básica.
- En la implantación de un sistema de gestión de calidad la guía GTC 200:2011 establece las directrices que guían a los establecimientos que prestan servicios de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal, por lo que la guía encaja para ser aplicada en el desarrollo del SGC en Centro Educativo Armonía.
- La GTC 200:2011 permite planear los procesos y asegurar, mejorar y transferir el conocimiento institucional.

- Ayuda a los establecimientos educativos a tener un entendimiento claro de los ocho principios de gestión de la calidad, constituyéndose en un medio para el mejor desempeño y aplicación de las pautas de la norma ISO 9004.
- La implementación, al ser planificada y realizada como un proyecto, ayuda a que los costos de implantación del sistema de gestión de calidad se vean recompensados por los resultados obtenidos, tanto en términos financieros como educativos.

### **Desventajas:**

La guía GTC 200:2011 podría presentar las siguientes desventajas:

- Se podría pensar que la institución educativa está invirtiendo gran cantidad de esfuerzos para el logro de un objetivo, por supuesto con una sensación de mayores recursos tanto humanos, tecnológicos y financieros.
- El sistema empezará a generar una documentación más extensa que evidencie el control a los diferentes procesos, generando un sistema de archivo que muchas veces resultaría complejo para el centro educativo.

## **2.6 GUÍA IWA 2:2003**

IWA significa International Workshop Agreement, es un acuerdo derivado de un taller internacional y aceptado por ISO. La ISO/IWA 2:2003, es una propuesta liderada por México y realizada en el año 2002, la misma que da recomendaciones y sugerencias para la aplicación de la norma ISO 9001:2000; en las instituciones educativas, esta guía tomó como insumos para su construcción, entre otras las siguientes:

- ANSI/ASQC Z1.11:1966 Guidelines for the Applications of ANSI/ISO/ASQC Q 9001 OR 9002 to Education and Training Organizations (USA).
- Guidelines on the application of the ISO 9000 Series to Further Education and Training National Accreditation of Certification Bodies, 1994 (UK), la misma que da

las directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2000 para la educación.  
(Barrenechea, n.d.)

### **2.6.1 Ventajas y desventajas de la guía IWA 2:2003**

#### **Ventajas:**

La Guía IWA 2:2003 presta las siguientes facilidades en la organización de un Centro Educativo:

- Hace posible el involucramiento más rápido de la comunidad académica en los programas de calidad, permitiendo cierto grado de autogestión.
- Establece indicadores de desempeño y un proceso de seguimiento y medición que facilita el análisis de tendencias y resultados de los procesos a fin de tomar las decisiones para la mejora continua.
- Mantiene y mejora constantemente la competencia del personal, fortaleciendo la concientización hacia la excelencia.
- Reduce la necesidad de depender excesivamente de consultoría externa para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Provee de un proceso estratégico para determinar el rol de la organización educativa dentro de un entorno socio-económico.
- Permite el desarrollo, la revisión y actualización de planes y programas de estudio.
- Provee insumos para la selección y admisión de estudiantes.
- Permite realizar un seguimiento y evaluación de la educación y del educando.
- Mantiene ambientes de trabajo intercomunicados interna y externamente.

**Desventajas:**

Esta guía IWA 2:2003 al igual que las guías anteriores presenta sus desventajas al momento de la aplicación en la organización educativa, éstas son:

- El vocabulario utilizado en esta guía no son similares a los utilizados en el Ecuador, lo que conlleva a confusión o mal interpretación en el momento de su implementación.
- Se produce gran cantidad de información en los procesos que deben ser controlados, lo que genera un manejo de la información pormenorizada dificultando en el personal su seguimiento.
- Se debe utilizar manuales extensos que describen los procesos educativos y de apoyo.
- Que la comunicación no sea eficaz entre los que proporcionan los recursos, es decir docentes, personal administrativo, clientes.

**2.7 GUÍA IRAM 30000**

Esta es una guía argentina que se utiliza para la aplicación de la Norma ISO 9001 en el sector educativo, que requiere un análisis y un enfoque particular. Para ello, existe la Norma IRAM 30000, la misma que orienta claramente para aplicar los requisitos de la Norma ISO en educación.

La Norma IRAM 30000 se lo puede aplicar a las organizaciones de gestión pública o privada, que estén brindando servicios educativos ya estén estos dentro del sistema formal o a través de actividades de educación o capacitación no formal y bajo cualquier modalidad de enseñanza, ya sea ésta de forma presencial, semipresencial o a distancia.

IRAM es el representante de la Argentina en la International Organization for Standardization (ISO), en la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y en la Asociación MERCOSUR de normalización (AMN). (IRAM 30000, 2001)

### **2.7.1 Ventajas y desventajas de la guía IRAM 30000**

#### **Ventajas**

- Permite tomar conciencia sobre quiénes son los clientes de una organización, casi siempre no hay un solo tipo de clientes y la mayoría de las organizaciones debe satisfacer las necesidades y expectativas de cada uno en forma simultánea.
- Existe una toma de conciencia por parte de cada uno de los sectores de una organización, para influir sobre el grado de satisfacción de los clientes con una actitud principalmente preventiva y no reactiva hacia los problemas.
- La IRAM-ISO 9001 es aplicable a todo tipo de organización independientemente del tipo, tamaño o producto suministrado, ya que tiene en cuenta la existencia de numerosas especificidades en los diferentes sectores en los que se aglutinan las organizaciones educativas.
- Esta guía tiene un enfoque basado en procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, aumentando la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

#### **Desventajas**

- La IRAM 30000, es una guía que al igual que otras guías analizadas anteriormente son percibidas como extensas y llenas de documentos de control, lo que se puede percibir como un excesivo volumen de documentación y que en alguna parte del proceso podría fallar especialmente por falta de conocimiento del personal, lo que podría acarrear complicaciones en la ejecución de la misma.

- La terminología utilizada en esta guía, difiere con el vocabulario utilizado en los estándares de calidad educativa impartidos por el Ministerio de Educación y Cultura de Ecuador.

## **2.8 GUÍA CON LA QUE SE TRABAJARÁ EN EL DESARROLLO DEL PROYECTO**

Después de haber realizado la investigación de tres diferentes guías de países vecinos, con idiosincrasias similares al nuestro, con problemáticas educativas y estructuras organizativas parecidas, en reunión con el Director y la junta de accionistas se decide adoptar la norma colombiana GTC 200:2011, por considerarla que tiene muchas ventajas en cuanto a la terminología utilizada lo que lo hace muy entendible y manejable.

Esta guía colombiana aportará al desarrollo del sistema de gestión de la calidad, guiando paso a paso toda la explicación necesaria hasta adaptar los procesos de Centro Educativo Armonía a la norma ISO 9001:2008.

La GTC 200:2011 como guía permitirá establecer las directrices de servicios adaptadas a la norma internacional ISO 9001:2008 para los niveles preescolar y básica que maneja la institución, con un entendimiento claro y preciso de los ocho principios de gestión de la calidad.

### 3 DIAGNÓSTICO DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

Los requisitos de la norma ISO 9001:2008 son lineamientos estandarizados que se pueden aplicar en cualquier tipo de empresa o industria, que produzca un producto o servicio. Estos requisitos son el pilar fundamental para desarrollar un sistema de gestión de calidad y las instituciones educativas no están exentas de poder aplicar esta norma.

Con el fin de obtener un punto de partida para la implementación del sistema de gestión de calidad, es necesario conocer todos los procesos habituales que se desarrollan en el Centro Educativa Armonía y observar si se ajustan o no a la norma ISO 9001:2008, por lo que es indispensable realizar un análisis exhaustivo de todos los procesos.

Con una auditoría inicial detectaremos los puntos críticos y vulnerables respecto a la norma internacional ISO 9001:2008, verificando la conformidad o no con los requisitos, además se observará la aplicabilidad de cada una de las cláusulas de la norma; esta actividad se lo realiza por medio de la observación directa, entrevistas, análisis y revisión de documentos y registros.

Se establece la siguiente nomenclatura, con el fin de presentar los resultados de la auditoría de evaluación inicial realizada en la institución, la misma que se describe a continuación en la siguiente matriz que refleja los requisitos de la norma ISO 9001:2008. (Ver tabla 6).

**Tabla 6: Nomenclatura**

<b>Siglas</b>	<b>Descripción</b>
C	Conformidad; indica que Centro Educativo Armonía cumple la cláusula
EP	En Proceso; indica que Centro Educativo Armonía cumple parcialmente la cláusula
NC	No Conforme; indica que Centro Educativo Armonía no cumple la cláusula
NA	No Aplica; indica que Centro Educativo Armonía se excluye de la cláusula

### **3.1 REQUISITOS DEL CLIENTE**

Los clientes deberían ser la razón de toda organización, por lo que resulta indispensable entender cuáles son las necesidades actuales y futuras que tienen los clientes, para que de esta forma la organización pueda satisfacer todos y cada uno de estos requisitos.

La alta dirección tiene el compromiso de asegurar y determinar las necesidades de los clientes así como sus expectativas, para de esta manera satisfacerlos según establece la norma ISO 9001:2008.

Para conocer cuáles son los requisitos y necesidades de los clientes del Centro Educativo Armonía, se preparó una encuesta (ver anexo 9) para los padres de familia de la institución, la misma que arrojó las siguientes necesidades:

- Necesidad de educación acorde al currículo nacional.
- Un ambiente seguro en la que el estudiante pueda desarrollarse dentro de una convivencia saludable.
- Que la institución de énfasis al idioma inglés desde los primeros niveles.
- Uso de la tecnología desde los primeros grados.
- Cuento con espacios verdes y áreas de recreación infantil.
- Docentes profesionales y con experiencia.
- Clases divertidas y dinámicas.
- Espacio para juegos y diversión.
- Maestros amigos y comprensivos de las necesidades.
- Compañeros solidarios.

### **3.2 REQUISITOS LEGALES**

Centro Educativo Armonía, al ser una institución que provee educación general básica, está bajo las normas y leyes que establece la República del Ecuador, a través del Ministerio de Educación como órgano rector, regulador y controlador de la educación en el país.

Dentro de los documentos legales en los que se sustenta la actividad que realiza, están los siguientes:

- Constitución de la República.
- La Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI).
- Reglamento a la LOEI.
- Memorandos Ministeriales y Provinciales.
- Acuerdos Ministeriales.
- Oficios circulares emitidos por las Direcciones Distritales.
- Instructivos.
- Permisos y acuerdos de funcionamiento del Ministerio de Educación.
- Permisos de la Dirección de Salud.
- Permisos de Municipales: (Funcionamiento, Bomberos, Uso de suelo.
- Permiso de la Junta Reguladora de Costos.

### **3.3 REQUISITOS DE LA ISO**

Todo sistema de gestión de la calidad debe cumplir las especificaciones que establece la norma ISO 9001:2008, para de esta manera poder aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos del servicio, que los padres de familia esperan que la Institución de a sus alumnos. Por lo que los procesos realizados en el Centro Educativo Armonía, deberán estar bajo los criterios de la norma para poder diseñar un sistema de gestión de calidad a la medida.

### **3.4 REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN**


Según el Ministerio de Educación están próximas a ser categorizadas las Instituciones Educativas, las cuales entrarán a cinco categorías:

- Categoría A: Instituciones educativas para atender a 1270 estudiantes por jornada.
- Categoría B: Instituciones educativas para atender 1000 estudiantes por jornada.

- Categoría C: Institución educativa para atender 500 estudiantes por jornada.
- Categoría D: Instituciones educativa pluridocente, para atender entre 80 y 240 estudiantes.
- Categoría E: Institución educativa unidocente, para atender entre 11 y 70 estudiantes.  
(Ministerio de Educación, 2013)

El Centro Educativo Armonía pretendería alcanzar la categorización a nivel C, debido a la capacidad física disponible y para lo cual debe cumplir con los siguientes requisitos: (Ver figura 5)

**Figura 5: Categorización tipo C para Instituciones Educativas**



C. Institución Educativa para atender a 500 estudiantes por jornada

Área mínima terreno= 5.600 m<sup>2</sup>

ESTÁNDAR	CANTIDAD
Bloque de 12 aulas en 2 pisos + 4 baterías sanitarias (incluye 1 laboratorio tecnología y 1 de ciencias)	1
Inspección	1
Sala de profesores	1
Bar + bodega	1
Comedor – Sala de Uso Múltiple (capacidad 144 personas)	1
Bloque de 2 aulas de Educación inicial + batería sanitaria	1
Cancha de uso múltiple – patio cívico	1
Cuarto de máquinas	1
Áreas exteriores	1

**Fuente:** (Ministerio de Educación, 2013)

Los estándares anteriormente señalados por el Ministerio de Educación del Ecuador, deben ser cumplidos por el Centro Educativo Armonía, para de esta manera agregar valor a sus servicios y tener así una ventaja competitiva en relación a las otras instituciones del sector.

### 3.5 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En esta sección analizaremos la documentación que mantiene el Centro Educativo Armonía, controlando si cumple con los requisitos de la norma; la institución deberá establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia. (ISO 9001, 2008)

En el análisis de la auditoría diagnóstico realizado de la documentación se obtuvo la siguiente información que se tabula de conformidad con la cláusula 4 de la norma: (Ver tabla 7).

**Tabla 7: Diagnóstico de conformidad con la cláusula 4 de la Norma ISO 9001:2008**

Cláusula	Requisito	Estatus	Observaciones
4.1	Requisitos generales	NC	Centro Educativo Armonía no cumple con la cláusula porque nunca ha implementado un SGC, la poca documentación que tiene se encuentra dispersa y sin ningún tipo de seguimiento, medición o análisis de los procesos.
4.2.1	Generalidades	NC	Centro Educativo Armonía no cumple con esta cláusula debido a que no tiene definida una política de la calidad, no tiene un manual de calidad, y sus procedimientos no están documentados.
4.2.2	Manual de la Calidad	NC	Centro Educativo Armonía no tiene definido un manual de la calidad.
4.2.3	Control de los documentos	EP	Centro Educativo Armonía mantiene un archivo de documentos administrativos, académicos y legales.
4.2.4	Control de los registros	EP	Centro Educativo Armonía cumple parcialmente este apartado, debido a que tiene algunos controles de registros, por ejemplo: asistencias.

### **3.6 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 5: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

Según la guía GTC 200, “La responsabilidad de la dirección puede por ejemplo estar documentada en el reglamento interno o manual de funciones y lo que sea pertinente en los contratos de trabajo. En los establecimientos educativos de preescolar, básica y media la alta dirección equivale al gobierno escolar que está conformado en los de naturaleza oficial por el rector, el consejo directivo y el consejo académico. En los privados podrá incluir adicionalmente un representante legal o director administrativo y una junta directiva, de propietarios o su equivalente.” (Icontec, 2011, p.18).

De la auditoría de diagnóstico, a continuación se muestra los resultados sobre este punto de la norma. (Ver tabla 8)

**Tabla 8: Diagnóstico de conformidad con la cláusula 5 de la Norma ISO 9001:2008**

<b>Cláusula</b>	<b>Requisito</b>	<b>Estatus</b>	<b>Observaciones</b>
5.1	Compromiso de la dirección	NC	Centro Educativo Armonía no cumple con este punto de la norma, debido a que no comunica al resto de la institución la importancia de cumplir con los requisitos sean del cliente, legales, de la ISO y de la organización y no tiene política ni objetivos de la calidad.
5.2	Enfoque al cliente	EP	Centro Educativo Armonía cumple en parte con las normas técnicas curriculares que establecen las autoridades competentes del Ministerio de Educación.
5.3	Política de la calidad	NC	La institución no tiene una política de la calidad.
5.4.1	Objetivos de la calidad	NC	La institución no cumple con la cláusula debido a que no se han definido objetivos de la calidad.
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	NC	Centro Educativo Armonía no tiene una planificación del sistema de gestión de la calidad debido a que no ha implementado un SGC.
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	EP	En la institución se tienen definidos las responsabilidades, según la normativa vigente entregada por el Ministerio de Educación a través de los estándares educativos, en el Proyecto Educativo Institucional (PEI), los códigos de convivencia y manuales de seguridad laboral.
5.5.2	Representante de la dirección	NC	Centro Educativo Armonía no tiene asignado un representante de la dirección del sistema de gestión de la calidad.
5.5.3	Comunicación interna	EP	Centro Educativo Armonía cumple parcialmente esta cláusula ya que mantiene constantemente reuniones con el comité central de padres de familia, consejo estudiantil y jornadas pedagógicas con docentes.
5.6	Revisión por la dirección	NC	En la institución no se cumple con esta cláusula debido a que no se realizan revisiones por la dirección, ya que no tienen un SGC.

### **3.7 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 6: GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

Para satisfacer los propósitos educativos las instituciones deben definir mecanismos para identificar, adquirir y disponer los recursos: humanos, instalaciones, equipamiento (laboratorios, material didáctico, etc.), las mismas que permitirán desarrollar en forma adecuada las labores pedagógicas, administrativas, académicas y financieras.

Para la gestión de los recursos humanos, la institución educativa debería verificar que todo su personal tenga el perfil apropiado para las funciones que desempeña, es decir que posea educación, formación, competencias y experiencia apropiadas al cargo. También se debe verificar que el personal demuestre su capacidad, sea capaz de trabajar en equipo para alcanzar los resultados y contribuir al logro de los objetivos. (Icontec, 2011, p.28).

Luego de la auditoría de diagnóstico se determinan los siguientes resultados, que se los expresa a continuación y que hacen referencia a la cláusula 6 de la norma. (Ver tabla 9)

**Tabla 9: Diagnóstico de conformidad con la cláusula 6 de la Norma ISO 9001:2008**

<b>Cláusula</b>	<b>Requisito</b>	<b>Estatus</b>	<b>Observaciones</b>
6.1	Provisión de los recursos	EP	La Institución Armonía cumple en parte esta cláusula debido a que gestiona parcialmente la disponibilidad de los recursos: infraestructura, equipos y materiales didácticos.
6.2.1	Generalidades	EP	Centro Educativo Armonía cumple parcialmente esta cláusula, ya que selecciona a su personal con las competencias necesarias para cada cargo, sin embargo el personal no es consciente en contribuir al logro de los objetivos.
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia	NC	No cumple con esta cláusula el Centro Educativo Armonía, debido a que no tiene definido un proceso de gestión de recursos humanos para mantener y mejorar sus competencias; no capacita a su personal.
6.3	Infraestructura	EP	Centro Educativo Armonía cumple parcialmente con lo estipulado en esta cláusula, debido a la nueva categorización impulsada por el Ministerio de Educación, tendrá que realizar ciertas adecuaciones en su infraestructura física.
6.4	Ambiente de trabajo	EP	La Institución Armonía cumple parcialmente con la cláusula debido a que debe realizar adecuaciones en sus instalaciones para brindar seguridad, protección y un agradable ambiente para los docentes y alumnos. Se realizó encuesta de clima laboral. Ver anexo 10.

### 3.8 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Este apartado de la norma indica a la organización como programar y desarrollar los procesos indispensables para realizar el producto o servicio, cumpliendo con los requisitos del cliente, legales, de la ISO y de la organización.

Realizaremos un análisis de los procesos de la prestación del servicio educativo que mantiene la institución, comparándolos y contrastándolos con la norma, para establecer si los procesos están en conformidad, en proceso o en no conformidad.

Es importante enfatizar que este análisis se hace a la planificación que mantiene la institución con miras a alcanzar sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, por lo que la verificación de los documentos de prestación de servicio deberán estar de acuerdo a la norma ISO 9001:2008.

Los resultados de la auditoría de diagnóstico en el Centro Educativo Armonía, referente a la cláusula 7 de la norma ISO 9001:2008 se muestran a continuación en la siguiente matriz. (Ver tabla 10)

**Tabla 10: Diagnóstico de conformidad con la cláusula 7 de la Norma ISO 9001:2008**

Cláusula	Requisito	Estatus	Observaciones
7.1	Planificación de la realización del producto	EP	El Centro Educativo Armonía cumple parcialmente con la cláusula ya que está desarrollando actualmente su PEI
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	EP	El Centro Educativo Armonía cumple con el marco legal vigente; y está en proceso de incorporar nuevos estándares curriculares a su plan de estudios.
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	EP	La Institución Educativa Armonía define los requisitos del servicio (montos de rubros, modalidades de pago) pero no se evidenció una revisión periódica de los aspectos académicos y pedagógicos del PEI.
7.2.3	Comunicación con el cliente	EP	El Centro Educativo Armonía determina parcialmente las disposiciones para la comunicación con el cliente; y no canaliza o no hace una retroalimentación de las felicitaciones, sugerencias, reclamos o quejas de los clientes.

<b>Cláusula</b>	<b>Requisito</b>	<b>Estatus</b>	<b>Observaciones</b>
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	EP	El Centro Educativo Armonía se encuentra trabajando en los documentos que requiere el Ministerio de Educación, tales como: PEI, manuales de convivencia, etc. Apoyándose en la red distrital y en la Federación Ecuatoriana De Escuelas Particulares Laicas (FEDEPAL).
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	EP	El Centro Educativo Armonía se encuentra en proceso respecto a esta cláusula, debido a los cambios que se están realizando en educación, este momento con el nuevo reglamento de educación LOEI, la institución se encuentra recopilando información para establecer su PEI, reglamento interno y código de convivencia.
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	NC	El Centro Educativo Armonía no cumple con este requisito de la norma, debido a que no lleva un control ni verifica el resultado de su gestión, no realiza una evaluación de su PEI, tampoco especifica las características del servicio educativo que presta, falta definir los principios curriculares y sistemas de evaluación al desempeño institucional.
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	NC	El Centro Educativo Armonía no cumple con este requisito de la norma, no ha definido tiempos para revisión, ni equipo que asuma esta tarea.
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	NC	El Centro Educativo Armonía no cumple con esta cláusula de la norma, debido a que no verifica los documentos generados en la institución, no está tomando en cuenta las expectativas que se generan en la comunidad educativa y no está tomando en consideración los aportes tecnológicos de los cuales podría beneficiarse.
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	NC	La institución no cumple con este apartado de la norma, porque no se puede comprobar si existe coherencia de lo planificado, ya que la institución se encuentra en proceso de desarrollo de su PEI y demás documentos requeridos para este acápite, tampoco está identificando el impacto que tiene el diseño y desarrollo, en la consecución de los objetivos institucionales.
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	NC	No se evidencia un control de los cambios en el diseño y desarrollo, al no existir actas de reuniones ni historiales de cambios en los documentos.

Cláusula	Requisito	Estatus	Observaciones
7.4.1	Proceso de compras	NC	El Centro Educativo Armonía no realiza una evaluación de sus proveedores, no lleva un control para asegurarse de que todo lo que compra cumple con los requisitos para cada producto o servicio; además no tiene definido los productos o servicios de alta incidencia para la Institución.
7.4.2	Información de las compras	NC	El Centro Educativo Armonía no cumple con esta cláusula porque no tiene documentado las características de sus insumos o servicios a comprar.
7.4.3	Verificación de los productos comprados	NC	La Institución no cumple con el apartado, ya que no realiza ninguna verificación de las características del producto.
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	NC	No mantiene un control de los procesos relacionados con la prestación del servicio.
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	NC	El Centro Educativo Armonía no valida sus procesos de prestación del servicio.
7.5.3	Identificación y trazabilidad	EP	El Centro Educativo Armonía cumple parcialmente la cláusula debido a que no da un seguimiento a sus planes de estudio y a su cumplimiento; pero mantiene la trazabilidad del cumplimiento de la intensidad horaria, identificación de estudiantes, rendimiento académico, actas de evaluación y promoción, actas de exámenes y calificaciones.
7.5.4	Propiedad del cliente	EP	En Centro Educativo Armonía se resguarda la información personal de los estudiantes (personal y académica), también se identifican los útiles escolares de cada estudiante con sus respectivos nombres y son almacenados en canceles bajo llave; pero no se identifica si el bien suministrado es adecuado, ni tampoco se lleva un registro.
7.5.5	Preservación del producto	C	El Centro Educativo Armonía preserva y protege sus documentos académicos: planes de estudio, manuales de convivencia, libros, reportes académicos.
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición	NA	Se excluye este apartado porque la prestación del servicio educativo se mide con evaluaciones y no con equipos de seguimiento y medición.

### **3.9 CONFORMIDAD CON LA CLÁUSULA 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Esta cláusula se aplica a todos los procesos clave de la institución para que se asegure la calidad del servicio educativo, se monitoree y mejore dichos procesos, además exige identificar qué se mide para la conformidad del servicio y cuáles serán las acciones de mejora.

En la siguiente tabla se muestra el resultado de la auditoría de diagnóstico realizada en el Centro Educativo Armonía, concerniente con el cumplimiento de la cláusula 8: (Ver Tabla 11)

**Tabla 11: Diagnóstico de conformidad con la cláusula 8 de la Norma ISO 9001:2008**

<b>Cláusula</b>	<b>Requisito</b>	<b>Estatus</b>	<b>Observaciones</b>
8.1	Generalidades	NC	No se evidencia que la Institución mantenga una medición, análisis y mejora de sus procesos.
8.2.1	Satisfacción del cliente	NC	El Centro Educativo Armonía no cumple con este punto porque no tiene implementado métodos para el seguimiento de la información de satisfacción de los clientes.
8.2.2	Auditoría interna	NC	No cumple con esta cláusula; no tiene un proceso que evalúe su sistema de gestión.
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	NC	La Institución no cumple con este punto porque no tiene un método para realizar el seguimiento y medición de los procesos del SGC.
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	EP	El Centro Educativo Armonía cumple parcialmente con este apartado porque realiza un seguimiento de los resultados de los aprendizajes de los estudiantes, el cumplimiento del marco legal, el cumplimiento en el desarrollo en el currículo; pero no mantiene una evidencia de la conformidad o no de estos seguimientos.
8.3	Producto no conforme	NC	La Institución no tiene un procedimiento documentado para identificar y controlar las no conformidades del servicio educativo.
8.4	Análisis de datos	NC	La institución no realiza un seguimiento y análisis del proceso educativo, y no tiene documentado en un proceso.
8.5.1	Mejora continua	NC	Centro Educativo Armonía no cumple con esta cláusula, debido a que no realiza una revisión del cumplimiento de su política y no ejecuta ninguna acción de mejora continua.
8.5.2	Acción correctiva	NC	La Institución no tiene un proceso documentado para este apartado.
8.5.3	Acción preventiva	NC	La Institución no identifica posibles riesgos a potenciales no conformidades para implementar una acción preventiva, tampoco tiene un proceso documentado.

## **4 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS**

En la actualidad muchas empresas y organizaciones han logrado alcanzar sus objetivos gracias a la gestión por procesos. Las instituciones educativas también van tomando conciencia de esto y van reaccionando frente a la necesidad de demostrar la calidad del servicio educativo que brindan.

La administración de procesos, según los autores Evans et al., (2005, p.314) indican: “comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negocios clave, así como identificar las oportunidades de mejorar la calidad y el desempeño operativo y, con el tiempo, la satisfacción del cliente.”

### **4.1 MAPA DE PROCESOS**

Un mapa de procesos es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la prestación de sus servicios. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas – salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del otro; también podemos analizar que una actividad específica muchas veces es un cliente, en otras situaciones es un proceso y otras veces es un proveedor. (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2010, p.91).

No hay una aceptación unánime sobre la clasificación de los procesos ni sobre la forma de mostrar la empresa vista como un conjunto de procesos. La representación gráfica de la empresa facilita la comunicación; la más clásica es el organigrama que permite comunicar la estructura departamental así como mostrar las relaciones de dependencia y jerarquía, pero no refleja sus procesos ni interacciones. Al contrario en el mapa de procesos no se ven las relaciones de dependencia jerárquica. (Pérez, 2010)

El autor (Pérez, 2010) clasifica a los procesos de la siguiente manera:

Procesos operativos son los que combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio, estos procesos son los principales responsables de conseguir los

objetivos de la empresa. La interacción y concatenación de estos procesos es conocida como cadena de valor.

Procesos de apoyo son los que proporcionan las personas y los recursos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos.

Procesos de gestión o estratégicos son los que mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos.

En la elaboración del mapa de procesos de Centro Educativo Armonía, se identificaron los procesos clasificándoles en: operativos, de apoyo, estratégicos y sus respectivos subprocesos; a los cuales se los codificó de la siguiente manera:

Codificación proceso:

Pxx en donde:

- P significa que es un proceso.
- xx indica el número consecutivo del proceso.

Codificación subproceso:

Sxx-yy en donde:

- S significa que es un subproceso.
- xx indica el número del proceso al que pertenece.
- yy indica el número consecutivo del subproceso.

El mapa de procesos se encuentra adjunto en el Anexo 11.

En la siguiente tabla se listan los procesos para Centro Educativo Armonía. (Ver tabla 12).

Tabla 12: Listado de procesos de Centro Educativo Armonía.

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Nivel</b>	<b>Tipo</b>
<b>P01</b>	<b>Gestión Directiva y de Calidad</b>	Proceso	Estratégico
SP01-01	Control de documentos y registros	Subproceso	
SP01-02	Auditorías internas		
SP01-03	Servicio no conforme		
SP01-04	Acciones correctivas y preventivas		
SP01-05	Revisión por la dirección		
<b>P02</b>	<b>Planificación estratégica</b>	Proceso	Estratégico
SP02-01	Elaboración PEI	Subproceso	
<b>P03</b>	<b>Gestión Pedagógica curricular</b>	Proceso	Operativo
SP03-01	Diseño curricular	Subproceso	
SP03-02	Gestión del aprendizaje		
SP03-03	Tutorías y acompañamiento		
SP03-04	Evaluaciones		
<b>P04</b>	<b>Convivencia escolar</b>	Proceso	
SP04-01	Convivencia escolar y formación ciudadana	Subproceso	
SP04-02	Servicios complementarios		
<b>P05</b>	<b>Gestión de la comunidad</b>	Proceso	
SP05-01	Programas de redes de trabajo	Subproceso	
<b>P06</b>	<b>Gestión Administrativa</b>	Proceso	Apoyo
SP06-01	Lineamientos normativos	Subproceso	
SP06-02	Sistema de información y comunicación		
SP06-03	Inscripciones		
SP06-04	Matrículas		
SP06-05	Certificaciones		
<b>P07</b>	<b>Gestión de recursos humanos</b>	Proceso	
SP07-01	Selección y contratación docentes	Subproceso	
SP07-02	Programa de formación		
SP07-03	Evaluación de desempeño		
<b>P08</b>	<b>Gestión de recursos didácticos y físicos</b>	Proceso	
SP08-01	Evaluación de proveedores	Subproceso	
SP08-02	Adquisición de bienes y servicios (compras)		
<b>P09</b>	<b>Gestión financiera</b>	Proceso	
SP09-01	Contabilidad (externo)	Subproceso	
SP09-02	Cobros		
SP09-03	Pagos		

En la siguiente tabla se presentan los requisitos legales aplicables a Centro Educativo Armonía. (Ver tabla 13).

**Tabla 13: Requisitos legales aplicables a Centro Educativo Armonía**

Requisito Legal	Art.	Descripción	Proceso
LOEI		Publicada el 31/03/2011	Todo el SGC
Reglamento General a la LOEI	10	Adaptaciones curriculares	SP02-01 Elaboración del PEI
Reglamento General a la LOEI	14	Estándares de calidad educativa, indicadores de calidad educativa e indicadores de calidad de la evaluación	Todo el SGC
Reglamento General a la LOEI	18	Políticas nacionales de evaluación educativa	SP06-01 Lineamientos normativos
Reglamento General a la LOEI	19	Componentes del sistema educativo que serán evaluados	SP03-04 Evaluaciones
			SP07-03 Desempeño de docentes
			SP02-01 Elaboración del PEI
Reglamento General a la LOEI	20	Evaluación interna y Evaluación externa	SP02-01 Elaboración PEI
Reglamento General a la LOEI	23	Educación escolarizada, requiere los documentos: el certificado de asistencia a la Educación Inicial, el certificado de terminación de la Educación General Básica y el título de Bachillerato	SP06-05 Certificaciones
Reglamento General a la LOEI	48	Tipos de organismos: Junta General de Directivos y Docentes; Consejo Ejecutivo; Junta de Docentes de Grado o Curso; Departamento de Consejería Estudiantil; Organizaciones estudiantiles; Padres de familia o representantes legales de los estudiantes; y, Junta Académica. Además, los establecimientos educativos públicos deben conformar el Gobierno escolar como organismo colegiado	SP06-01 Lineamientos normativos
Reglamento General a la LOEI	63	Consejo Estudiantil	SP06-01 Lineamientos normativos
Reglamento General a la LOEI	88	Proyecto Educativo Institucional	SP02-01 Elaboración del PEI
Reglamento General a la LOEI	89	Código de convivencia	SP04-01 Convivencia escolar y formación ciudadana
Reglamento General a la LOEI	103	Documentación: PEI; Código de convivencia; Reporte del Registro de matrículas; Promociones estudiantiles.	SP02-01 Elaboración PEI; SP04-01 Convivencia Escolar y Formación ciudadana; SP06-04 Matrículas; SP06-05 Certificaciones

Requisito Legal	Art.	Descripción	Proceso
Reglamento General a la LOEI	108, 109,110	Denominación	Anexo 2 y 3
Reglamento General a la LOEI	118	Cobro de pensiones y matrículas	Anexo 6
Reglamento General a la LOEI	153, 158	Requisitos de admisión; matrículas	SP06-03 Inscripciones; SP06-04 Matrículas
Reglamento General a la LOEI	184, 185, 186, 187	De la evaluación, calificación y promoción de los estudiantes	SP03-04 Evaluaciones
Reglamento General a la LOEI	196, 197	Requisitos para la promoción, Certificados de término de nivel y de promoción	SP06-05 Certificaciones
Reglamento General a la LOEI	208	Refuerzo académico	SP03-03 Tutorías y acompañamiento
Reglamento General a la LOEI	218	Registro de las notas que acrediten a favor de un estudiante la promoción de grado, curso y término de nivel	SP06-01 Lineamientos normativos

Estos requisitos y procesos han sido tomados en cuenta para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en Centro Educativo Armonía.

## 4.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Según la ISO 9000:2005, un procedimiento “es la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso”. Cuando se documenta un procedimiento se utiliza el término “procedimiento documentado”, y todos los procedimientos documentados conforman el manual de procedimientos.

La descripción de los procesos del Centro Educativo Armonía se encuentra en el manual de procedimientos adjunto en el anexo 12.

## 4.3 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

A continuación se realiza una breve descripción de los subprocesos operativos del Centro Educativo Armonía:

- **Diseño Curricular:** proceso en el cual los involucrados en el sistema educativo se reúnen tanto en forma conjunta por áreas y también en forma individual para poder realizar un análisis y posterior planificación de materias por grado.

Su análisis y planificación tiene siempre como marco referencial las nuevas mallas curriculares dadas por el Ministerio de Educación; la forma en la que se lo realiza es la siguiente: primero se analiza la importancia de aprender y enseñar, se debe tomar en cuenta los objetivos educativos que se tendrá en ese año y particularizar en los objetivos de cada grado, se tendrá que realizar una planificación por bloques curriculares en los que se tiene que precisar lo que se va a enseñar y como se va a enseñar además de los indicadores esenciales de logro y evaluación.

Todo este proceso sirve para organizar de una mejor manera el proceso de enseñanza aprendizaje que se desarrollará durante el año lectivo.

- **Gestión del aprendizaje:** dentro de este subproceso se toma como base el diseño micro curricular desarrollado por el docente; el mismo que sirve de instrumento guía para el proceso de aprendizaje, el cual se desarrolla siguiendo una metodología pedagógica, y las fases de aprendizaje que estén de acuerdo a la metodología seleccionada por el maestro. Se hace un control y seguimiento del aprendizaje, una vez hecho la transferencia de conocimientos y verificado que el estudiante tiene un aprendizaje significativo está apto para poner en práctica el nuevo conocimiento, demostrando su destreza adquirida en el desarrollo de una tarea o proyecto que permite al estudiante poner en práctica los conocimientos y destrezas alcanzadas.
- **Tutorías y acompañamiento:** proceso en el cual se corrigen errores y deficiencia de aprendizaje en el estudiante, dándole las ayudas necesarias para que los conocimientos sean adquiridos; una vez detectados las deficiencias que podrían existir se elabora una planificación de refuerzo que esté de acuerdo a las necesidades de aprendizaje del estudiante; este proceso sirve para corregir y ayudar al estudiante a alcanzar los indicadores de logro que debe conseguir en cada área de estudio.
- **Evaluaciones:** proceso mediante el cual se va a conocer los logros, se medirán no solo los logros alcanzados por el estudiante para su certificación académica sino los procesos y metodologías así como el material técnico y pedagógico utilizado en el proceso de enseñanza aprendizaje; sirve para mejorar, corregir e implementar nuevas estrategias tendientes a mejorar la calidad académica que ofrece la institución.

- Convivencia escolar y formación ciudadana: proceso encargado de que las actividades escolares y de convivencia se desarrollen con normalidad, respetando los principios de urbanidad y buenas costumbres; tanto en los estudiantes como en el personal docente administrativo y comunidad educativa en general; aquí se desarrolla en conjunto con todos los actores de la comunidad el código de convivencia, el cual será una herramienta para lograr una convivencia armónica y deseable en la institución, sirve este proceso para mejorar la calidad y el ambiente de interacciones personales que se desarrolla en el establecimiento educativo.
- Servicios complementarios: mediante este servicio, el Centro Educativo Armonía pretende dar un soporte adicional a la comunidad educativa para brindar ayuda en determinados problemas; este servicio pretende mediar en la búsqueda de soluciones a problemas estudiantiles, buscando siempre el éxito personal que se alcanzara con el autoconocimiento y la colaboración con los demás.
- Programas de redes de trabajo: en este subproceso es donde se promueve y desarrolla programas o proyectos inclusivos, donde interactúa la Institución con la comunidad educativa y su entorno; dichos programas sirven como un canal para impulsar en los estudiantes el cuidado y protección del entorno comunitario, y fortalecer los sentimientos de pertenencia hacia el lugar donde habitan.

Los nuevos procesos levantados y los procesos mejorados están enmarcados con las nuevas exigencias educativas y lineamientos ministeriales, así como con lo requerido por la norma ISO 9001, la aceptación de estos procesos se encuentra en una carta de respaldo emitida por la Institución, también la carta de auspicio se adjuntan en el anexo 13.

A continuación se presenta un cuadro de los procesos nuevos y mejorados que se diseñó en la Institución. (Ver tabla 14).

Tabla 14: Cuadro de procesos nuevos y mejorados

PROCESOS	NUEVO	MEJORADO	MEJORAS IMPLEMENTADAS
<b>Gestión Directiva y de Calidad</b>			
Control de documentos y registros	✓		Subproceso nuevo, se define y establece políticas para el control de los documentos y registros en el procedimiento SP01-01
Auditorías internas	✓		Subproceso nuevo en la institución, se define sus lineamientos en el procedimiento SP01-02
Servicio no conforme	✓		Subproceso nuevo que se establece en la escuela, sus normativas en el procedimiento SP01-03
Acciones correctivas y preventivas	✓		Es un nuevo subproceso que se establece en la institución, sus políticas en el procedimiento SP01-04
<b>Planificación estratégica</b>			
Elaboración PEI	✓		Subproceso nuevo implementado en la escuela, sus políticas en el procedimiento SP02-01
<b>Gestión Pedagógica curricular</b>			
Diseño Curricular		✓	- Se establece en el procedimiento SP03-01 las etapas de planificar, hacer, verificar y actuar para el desarrollo de los diseños meso y micro curricular. - Se elabora formatos para el desarrollo de los diseños meso y micro curricular.
Gestión del aprendizaje		✓	- Se definen actividades que deben seguir los docentes para impartir las clases en la institución. Sus lineamientos están definidos en el procedimiento SP03-02 - Se establece el levantamiento de acciones correctivas y preventivas por parte del docente.
Tutorías y acompañamiento	✓		Subproceso nuevo, sus políticas en el procedimiento SP03-03
Evaluaciones		✓	- Se estableció lineamientos en el procedimiento SP03-04 para la realización de las evaluaciones, basándose en el diseño micro curricular. - Se definió los formatos para el reporte de calificaciones.
<b>Convivencia escolar</b>			
Convivencia escolar y formación ciudadana	✓		Nuevo subproceso que se establece en la institución, sus lineamientos en el procedimiento SP04-01
Servicios complementarios	✓		Subproceso nuevo, se define lineamientos para el control de los servicios complementarios. Sus normativas en el procedimiento SP04-02
<b>Gestión de la comunidad</b>			
Programas de redes de trabajo	✓		Subproceso nuevo, para promover y desarrollar los programas de redes de trabajo, sus lineamientos en el procedimiento SP05-01
<b>Gestión Administrativa</b>			
Lineamientos normativos	✓		Nuevo subproceso que se establece en la escuela, sus normativas en el procedimiento SP06-01

PROCESOS	NUEVO	MEJORADO	MEJORAS IMPLEMENTADAS
Sistema de información y comunicación	✓		Nuevo subproceso para la gestión de la comunicación, sus políticas en el procedimiento SP06-02
Inscripciones		✓	- Se documentó los lineamientos en el procedimiento SP06-03 - Se determinó los documentos necesarios para realizar la inscripción de un alumno. - Se estableció un formato para receptar los datos del estudiante.
Matrículas		✓	- Se documentó los lineamientos en el procedimiento SP06-04 - Se determinó los documentos necesarios para realizar la matriculación de un alumno. - Se estableció un formato para receptar los datos del estudiante.
Certificaciones		✓	- Los lineamientos se fijaron en el procedimiento SP06-05 - Se estableció formatos para la emisión de certificados de promociones. - Se documentó las actividades para legalizar las promociones y los cuadros de calificaciones, ante la dirección distrital. - Se determinó la forma de almacenamiento de los documentos de calificaciones y promociones.
<b>Gestión de recursos humanos</b>			
Selección y contratación docentes	✓		Es un nuevo subproceso que se establece en la escuela, sus lineamientos en el procedimiento SP07-01
Programa de formación	✓		Subproceso nuevo, sus normativas en el procedimiento SP07-02
Evaluación de desempeño	✓		Subproceso nuevo, que se establece para el control de la evaluación de los docentes, sus políticas en el procedimiento SP07-03
<b>Gestión de recursos didácticos y físicos</b>			
Evaluación de proveedores	✓		Nuevo subproceso para la evaluación de proveedores, sus lineamientos en procedimiento SP08-01
Adquisición de bienes y servicios (compras)	✓		Es un nuevo subproceso que se define en la escuela, sus lineamientos en el procedimiento SP08-02
<b>Gestión financiera</b>			
Contabilidad (externo)			Subproceso externo.
Cobros		✓	- Se define las políticas en el procedimiento SP09-02 - Se establece revisar los documentos, previo a elaboración de cualquier factura. - Se define el formato de las facturas de la institución.
Pagos		✓	- Las políticas se describen en el procedimiento SP09-03 - Se establece la revisión de los documentos previo a la cancelación de cualquier factura. - Se establece colocar sello de recibido a las facturas entregadas por los proveedores. - Se diseña formato para los acuses de recibido.

## **5 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una estructura organizativa, que comprende las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad.

El diseño del Sistema de Gestión de la Calidad es primordial y varía de unas empresas a otras, debido que están influenciados por las prácticas particulares de cada organización. (López Rey, 2005, p.12)

### **5.1 MANUAL DE LA CALIDAD**

El manual de la calidad es un documento requerido por la norma ISO 9001:2008 en su cláusula 4.2, dicho manual especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. La estructura y el formato de dicho manual es decisión propia de cada organización. En la institución Centro Educativo Armonía se ha definido el siguiente formato:

1. Objeto y Campo de Aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Requisitos del Sistema de gestión de la calidad
5. Responsabilidad de la Dirección
6. Gestión de los Recursos
7. Realización del Producto
8. Medición, Análisis y Mejora

El manual de la calidad para el Centro Educativo Armonía se encuentra en el anexo 14.

## **5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD**

Todas las organizaciones tienen algunos principios, credos, opiniones, etc., que son guías para conducir la gestión empresarial. Estas orientaciones descansan sobre una base filosófica y ética, son el resultado de mucha reflexión y se pretende que tengan larga vida, actuando como un estabilizador. Tales principios son conocidos como políticas.

Las políticas de calidad deben ser guías concretas de acción en asuntos específicos y trascendentales, estas guías deben ayudar a los de adentro a comprender lo que se espera de ellos y a los de afuera a comprender lo que se espera de los directivos de la empresa. (Juran, Gryna, & Bingham, 2005, pp.27 - 28).

En el Centro Educativo Armonía la política de la calidad es coherente con sus principios institucionales y la alta dirección del establecimiento se compromete a divulgar, aplicar y hacerla entender a todo su personal, incluidos directivos, docentes, administrativos y de servicio.

La Política de la Calidad para el Centro Educativo Armonía queda definida de la siguiente forma:

“Brindar al sector de Marianitas – Calderón un servicio educativo de calidad en los niveles de educación inicial y educación básica de primero a séptimo año, cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios, mejorando continuamente las competencias del personal docente y la metodología de enseñanza basándonos en una innovación permanente para lograr la satisfacción de nuestros clientes y la inclusión de la Institución en la comunidad.”

## **5.3 OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

Para conseguir cristalizar la política de calidad, Centro Educativo Armonía ha definido los objetivos de la calidad, los cuales son medibles a través de sus indicadores, y a la vez coherentes con la política de la calidad, estos son: (Ver tabla 15).

**Tabla 15: Cuadro de Objetivos de la Calidad**

<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Meta</b>	<b>Proceso</b>
Aumentar el porcentaje de alumnos que aprueban el año.	Tasa de alumnos que aprueban el año	97%	Gestión pedagógica curricular.
Aumentar el porcentaje de planificación en la Institución.	Tasa de cumplimiento en la construcción del PEI	100%	Planificación Estratégica.
Potenciar las competencias del personal de la Institución.	Tasa de personal evaluado	95%	Gestión de Recursos Humanos.
Mejorar la metodología de enseñanza.	Porcentaje de avance en el diseño curricular	95%	Gestión Pedagógica Curricular.
Aumentar la satisfacción de los clientes	Porcentaje de aprobación de docentes por parte de los padres de familia.	90%	- Planificación estratégica. - Gestión de recursos humanos.
Aumentar la inclusión de la Institución en la comunidad.	Tasa de beneficiarios por el proyecto inclusivo	90%	Gestión de la comunidad

#### **5.4 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

Según Fontalvo & Vergara (2010, p.80) la caracterización de procesos es una herramienta de planificación de la calidad, la cual permite establecer los procesos existentes de la empresa, con lo que se puede identificar quienes son los clientes y cuáles son sus necesidades y traduce estas necesidades al lenguaje de la empresa, se establecen las características del servicio a prestar de forma precisa y se puede transferir a todos los miembros de la organización.

Esta herramienta es fácil de utilizar para el análisis y representación de los procesos y se constituye en un instrumento importante para la planificación de la calidad, el mejoramiento continuo de los procesos y por ende del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para el Centro Educativo Armonía se utilizó el siguiente formato, para caracterizar sus procesos:

Tabla 16: Matriz de Procesos

PROCESO:		OBJETIVO:			RESPONSABLE:	
PROVEEDORES		CONTROLES			CLIENTES	
↓		↓			↑	
INSUMOS		PROCESO			PRODUCTOS/SERVICIOS	
		REQUISITO ISO 9001:2008				
		SUBPROCESOS				
		↑				
→		↑			→	
RECURSOS					INDICADORES	
PERSONAL	FINANCIEROS	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGIA		

Esta matriz, utilizada para la caracterización de procesos, no lo establece la norma ISO 9001:2008, por lo que queda a disposición de la Institución definir su formato.

La caracterización de procesos del Centro Educativo Armonía se encuentra adjunto en el anexo 15.

## 5.5 PLAN DE LA CALIDAD

El plan de calidad según la ISO 9000, 2005, p.21 es “el documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico”. Se debe incluir principalmente los procedimientos relativos a la gestión de la calidad y los procesos propios de la realización del producto o servicio.

De igual forma que en la caracterización de procesos, para el plan de calidad la norma ISO 9001:2008 no establece un formato único, por lo que es de responsabilidad de la Institución definir una matriz o un formato para realizar el plan de la calidad.

El plan de la calidad para la institución Centro Educativo Armonía se encuentra adjunto en el anexo 16.

## **6 PROPUESTAS DE IMPLEMENTACIÓN**

### **6.1 INTRODUCCIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN**

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, debe ser una decisión de la alta dirección, la cual asume este reto con la finalidad de hacer a la empresa más competitiva, mejorando sus procesos y optimizando sus recursos.

La implementación es la acción de poner en práctica en el día a día todos los procedimientos documentados, siguiendo las directrices y lineamientos establecidos para obtener un producto o servicio conforme, aplicando indicadores para poder medir su avance y obtener una mejora continua.

Existen un sinnúmero de razones positivas para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad; el Centro Educativo Armonía, consciente de estos beneficios ha decidido implementar su sistema basado en la norma ISO 9001:2008 para así lograr posicionar a la institución dentro de las escuelas eficientes y competitivas y poder hacer frente a los cambios modernos en materia de gestión administrativa.

En la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad es fundamental el mantenimiento y la adecuación constante, factores estos que influirán en el desempeño de la institución, y a la vez estos cambios realizados se reflejarán en la satisfacción de los clientes.

Al incursionar una empresa en la Gestión de la Calidad todos los involucrados entran en una nueva atmosfera empresarial, por lo que al realizar la implementación no solo constituye el inicio sino también el fundamento y la base para posteriores actividades relacionados con la mejora continua de los procesos de la institución.

## **6.2 PASOS A SEGUIR EN LA IMPLEMENTACIÓN**

Para implementar un Sistema de Gestión de Calidad con éxito se debe cumplir con ciertas etapas esenciales, según Ortiz, (2011):

### **Etapas 1. Análisis de la Situación Actual**

Esta etapa es muy importante para tener en cuenta la situación de partida de la empresa, ver como maneja sus procesos, lo que está haciendo en el presente y como lo hace. De esta situación se puede planear hacia donde se quiere ir y se plantea los objetivos de calidad para el futuro sistema de gestión de calidad.

### **Etapas 2. Mapeo de Procesos**

Aquí en esta etapa se deben registrar todos los procesos actuales que lleva la empresa, lo cual nos servirá para tener una visión de la interacción entre las diferentes áreas y saber la información que comparten.

Estos procesos luego deben ser analizados y modificados, si es el caso, para optimizar su funcionamiento, los recursos que utilizan y tener una visión clara de lo que queremos hacer para establecer posteriormente controles e indicadores de calidad para el óptimo funcionamiento de cada parte del SGC.

### **Etapas 3. Documentación de Política y Plan de Calidad**

En esta fase se debe documentar el plan y la política de la calidad que nos ayudaran para implementar el SGC.

La política de la calidad debe describir el objetivo de calidad principal, el compromiso que existe con el cliente y la forma como se va a lograr a través de la mejora continua.

El plan de la calidad debe especificar qué procedimientos, recursos deben aplicarse, quién y cuándo aplicarlos a un producto o proceso específico.

#### Etapa 4. Elaboración de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo

Consiste esta etapa en la documentación de los procesos y procedimientos, en donde se debe plasmar todo lo que se hace, los alcances, responsables de cada proceso. Se debe tener en cuenta los procedimientos obligatorios que exige la norma ISO 9001:2008.

#### Etapa 5. Elaboración del Manual de Calidad

El documento de Manual de la Calidad es la descripción de la norma ISO 9001 en los procesos de la empresa y debe contener todos los procedimientos documentados de la institución.

#### Etapa 6. Capacitación

En esta etapa se debe dar capacitaciones a todo el personal sobre la norma ISO 9001, haciendo hincapié que el SGC es una herramienta que ayudará a la institución a mejorar sus actividades y procesos; y recalcar lo que conlleva una certificación, cuales son los objetivos, las ventajas, las políticas, los indicadores a seguir, etc.

#### Etapa 7. Implementación

Luego de tener todo desarrollado y estructurado, se debe poner en marcha todo el sistema y todo el personal comenzará con el uso de esta herramienta, a partir de ese momento todos los procesos se los deberá hacer como se tiene documentado en el sistema.

#### Etapa 8. Primera Auditoria Interna

Se debe periódicamente realizar revisiones al SGC, con la finalidad de ver como está operando, detectar las fallas y corregirlas y las oportunidades de mejora para implementarlas. Estas auditorías internas se las debe realizar previamente a las auditorías externas que posteriormente concluirá en una certificación.

#### Etapa 9. Revisión General

Se debe realizar una revisión general para conocer como está resultando la implementación, se debe revisar las fallas encontradas en las auditorías internas y ver qué acciones se van a aplicar para corregirlas y que no vuelvan a suceder.

#### Etapa 10. Acciones Correctivas y Preventivas

Luego de la primera auditoría y la revisión general se deben generar acciones correctivas y preventivas para corregir las observaciones de las no conformidades y potenciales no conformidades.

#### Etapa 11. Segunda Auditoria Interna (Opcional)

Se vuelve a ejecutar una auditoría interna para asegurarse que todo el SGC esté marchando correctamente, y que las acciones tomadas anteriormente están resolviendo de raíz los problemas detectados.

#### Etapa 12. Acciones Correctivas y Preventivas (Opcional)

Estas acciones correctivas y preventivas se generan de la segunda auditoría opcional.

#### Etapa 13. Procesos de Análisis y Mejora

Se debe analizar en esta etapa la información obtenida en las auditorías y las acciones correctivas implementadas y completadas, así identificando cuales observaciones fueron no conformidades y cuales fueron oportunidades de mejora.

Las oportunidades de mejora, posteriormente, se deben dar seguimiento, e ir implementando dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, para que nos ayuden a mejorar la calidad del producto o servicio.

#### Etapa 14. Auditoria Externa

Esta etapa la realiza un ente certificador, luego de concluir la auditoría se debe hacer las solicitudes de acciones correctivas y preventivas para las No Conformidades y potenciales No Conformidades que los auditores externos hayan detectado.

#### Etapa 15. Certificación

Antes de la certificación, la empresa debe cerrar todas sus No Conformidades que el ente auditor haya encontrado, para lo cual le dan un plazo de 30 días a la institución con el fin de cerrar de raíz las No conformidades. En el caso que la institución no cierre a tiempo las No Conformidades, la certificación será rechazada.

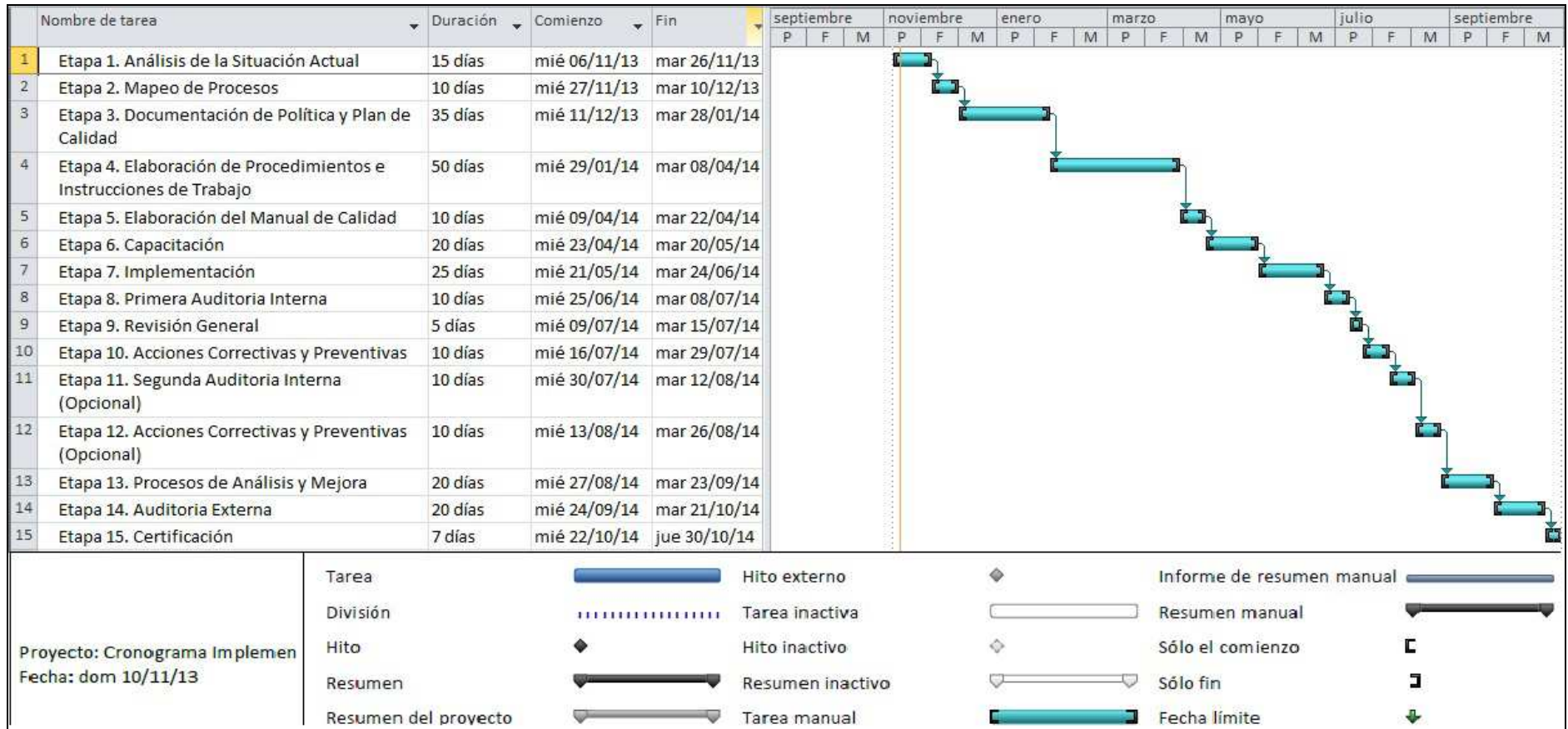
Cuando la institución cerró a tiempo sus No Conformidades, el ente certificador aprueba la certificación y emite el certificado, el cual deberá estar registrado ante los organismos internacionales ANSI, ISO y ASQ.

Una vez obtenida la certificación se debe hacer una recertificación anual y cada 3 años se debe realizar todo el proceso de certificación. El costo de certificación bordea los \$11000 por lo que la decisión y el apoyo de la alta dirección deben ser fundamentales para lograr certificar la institución.

En el siguiente cuadro se presenta un cronograma sugerido para la implementación del sistema de gestión de calidad en Centro Educativo Armonía.

Cronograma sugerido para la implementación del SGC en Centro Educativo Armonía.

Figura 6: Diagrama de Gantt



### **6.3 RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN**

A continuación se da las siguientes recomendaciones para obtener buenos resultados en la implementación del SGC en Centro Educativo Armonía:

- La alta dirección debe comprometerse al 100% y brindar todo el apoyo para diseñar e implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar las reuniones de revisión por la dirección periódicamente para asegurarse que el nuevo sistema de gestión esté encaminado por buen rumbo.
- Definir políticas y objetivos de la calidad coherentes y alcanzables con la realidad de la institución.
- Cuando se detecten problemas en la implantación de un procedimiento, se debe ejecutar las acciones necesarias y actualizar inmediatamente los documentos.
- Se debe contar con un equipo competente para realizar las auditorías y asegurarse de evaluar todos los criterios definidos por la norma ISO 9001:2008.

## **7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1 CONCLUSIONES**

- El análisis, diagnóstico e investigación que se desarrolló en los procesos del Centro Educativo Armonía, fueron relevantes para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo que se basó en auditorías internas que permitieron verificar la conformidad de los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2008.
- Con este Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, el mismo que se encuentra enmarcado con los estándares educativos del Ministerio de Educación del Ecuador, la institución tendrá una herramienta que le apoye en su gestión basada en procesos, la que le permitirá y ayudará a mejorar día a día sus servicios educativos con una mejor calidad para sus clientes.
- El aporte de la guía GTC 200:2011 fue de gran ayuda para el diseño del SGC en la institución, ya que aportó con temas propios de la gestión educativa escolar.
- El trabajo en equipo, la comunicación interna y los compromisos adquiridos por la comunidad educativa se vieron notablemente mejorados con la instauración del plan de calidad, el mismo que permitió tener una comprensión global y clara de las actividades.
- En el diseño del Sistema de Gestión de Calidad se implementaron nuevos procesos como: Planificación Estratégica, Convivencia Escolar, Gestión de la Comunidad, que la institución no contaba y que eran requeridos por el Ministerio de Educación, además se mejoraron los procesos que mantenía la institución utilizando el ciclo PHVA.

## 7.2 RECOMENDACIONES

- Se debe realizar necesariamente monitoreo y auditoría constante y planificada, con el propósito de controlar, detectar e implementar mejoras que se requieran en los procesos, haciendo énfasis en los requisitos del cliente, los legales, reglamentarios y los de la ISO 9001: 2008, para que se mantenga el Sistema de Gestión de Calidad en la institución.
- La Institución, para que pueda mejorar sus procesos y brindar un servicio educativo de calidad, debe implementar en su totalidad el Sistema de Gestión de Calidad que se ha diseñado ajustándose a la realidad del establecimiento, los requerimientos y servicios por parte del cliente y los estándares de calidad propuestos, tanto por el Ministerio de Educación de Ecuador como por los de la norma ISO 9001: 2008.
- La institución educativa debe apoyarse en la Guía GTC 200:2011, la cual le ayudará a comprender de mejor manera los requisitos de la norma ISO 9001:2008, esto le facilitará la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad.
- Para la instauración de una nueva filosofía empresarial es necesario el compromiso, el trabajo en equipo y la comunicación interna, lo que conduce a buscar la excelencia, y trabajar con la nueva misión y visión institucional.
- Se debe garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad propuesto por la norma internacional ISO 9001:2008, ésto no solo tiene que ser un compromiso de la alta dirección sino es un compromiso de toda la comunidad educativa, de esta forma se logrará el éxito en el Sistema de Gestión de la Calidad, además se debe ir acatando las nuevas disposiciones reglamentarias e implementar todos los procesos requeridos por el Ministerio de Educación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Barrenechea, D. A. (n.d.). *El Sistema de Gestión de la Calidad IWA2*. Recuperado el 22 de 02 de 2013, de [http://www.calidad.com.mx/docs/art\\_38\\_23.pdf](http://www.calidad.com.mx/docs/art_38_23.pdf)
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2005). *Administración y Control de la Calidad*. (7ma. Ed.). México: Cengage Learning Editores S.A.
- FBA Consulting. (2010). *Modelos de gestión de la calidad basados en la ISO 9001:2008*. Recuperado el 11 de 02 de 2013, de <http://www.fba-consulting.com/iso.html>
- Fernández García, R. (2006). *Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiente y Prevención de Riesgos Laborables. Su Integración*. San Vicente (Alicante): Club Universitario.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Cartagena: Eumed.
- Gámez Arcila, J. A. (01 de 11 de 2011). *Contenido de la norma ISO 9001*. Recuperado el 11 de 02 de 2013, de <http://www.emagister.com/cursos-iso-9001-evolucion-norma/contenido-norma-iso-9001>
- Garza, E. G. (2003). *Administración de la calidad total*. México: Gilda Moreno Manzur.
- González Rodríguez, R. (24 de 07 de 2007). *Administración, estrategia, implementación de un sistema de gestión de calidad*. Recuperado el 22 de 05 de 2013, de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/implementacion-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad.htm>
- Herrera, T. J., & Schmalbach, J. C. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. Malaga: Eumed - Universidad de Malaga (España).
- Icontec. (2011). *GTC200*. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Censo de Población y Vivienda 2010*. Unidad de estudios. Quito.
- IRAM 30000. (05 de 11 de 2001). *Norma Argentina*. Recuperado el 27 de 02 de 2013, de <http://www.keisen.com/documentos/Guia%20IRAM%20ISO%209000.pdf>
- ISO 9001. (2008). *Sistemas de gestión de la calidad*. (4ta Ed.). Ginebra, Suiza. Publicado por la Secretaría Central de ISO.

- Izar Landeta, J. M., & González Ortiz, J. O. (2004). *Las 7 Herramientas Básicas de la Calidad*. México: Universitaria Potosina.
- Juran, J., Gryna, F., & Bingham, R. (2005). *Manual de Control de la Calidad*. España: Reverte S.A.
- López Rey, S. (2006). *Implantación de Sistema de Calidad*. Madrid: Vigo: Ideaspropias Editorial.
- Ministerio de Educación. (2013). *Estándares de calidad*. Recuperado el 28 de 02 de 2013, de [www.educacion.gob.ec/generalidades-pes.html](http://www.educacion.gob.ec/generalidades-pes.html)
- Miranda González, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Ortiz, H. (10 de 06 de 2011). *Sistemas y Calidad Total*. Recuperado el 25 de 10 de 2013, de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/15-etapas-implementacion-sistema-gestion-de-calidad-iso-9001/#comment-101>
- Pérez Fernández, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: Esic Editorial.
- Red Gráfica. (n.d.). *Curso auditorías internas de calidad*. Recuperado el 25 de Octubre de 2012, de [http://www.redgrafica.com/IMG/pdf/Fundamentos\\_Sistema\\_Calidad](http://www.redgrafica.com/IMG/pdf/Fundamentos_Sistema_Calidad)
- ISO. (2012). *ISO 9000 - Quality management*. Recuperado el 01 de 11 de 2012, de [http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)
- Corporación 3D. (2012). *Corporación 3D Decisión, Dedicación y Disciplina*. Recuperado el 15 de 02 de 2013, de <http://www.corporacion3d.com/index.php/articulos/7-que-es-un-sistema-de-gestion-de-calidad>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MAPA GEOGRÁFICO**



**ANEXO 2**  
**ACUERDO MINISTERIAL FUNCIONAMIENTO**  
**SEGUNDO A SÉPTIMO DE BÁSICA**



MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA  
DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA DE PICHINCHA



Mancha 322 y Guayaquí  
Quito - Ecuador

RESOLUCIÓN No. 084

EL DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACION DE PICHINCHA

CONSIDERANDO

- QUE: El señor Manuel Masías Urquiza, ha presentado los documentos para conseguir autorización de funcionamiento del Segundo al Séptimo Años de Educación Básica, en el local ubicado en la calle B de la Lotización Gross Lote 46, Ciudadela Marianitas, parroquia Calderón, a partir del año lectivo 2000-2001, jornada matutina.
- QUE: El señor Licenciado Kléver Bermúdez, Supervisor Provincial de Educación de Pichincha, delegado para la visita de constatación de recursos, en su informe manifiesta que es procedente la creación de este Año, toda vez que reúne las condiciones exigidas por la Ley.
- QUE: La División de Planeamiento, luego del análisis de los documentos, y basada en el informe emitido por la Supervisión, procede a elaborar la respectiva resolución.

En uso de sus atribuciones

RESUELVE

- 1o. Autorizar el funcionamiento de la Escuela Particular "Sin Nombre" del Segundo al Séptimo Años de Educación Básica, en el local ubicado en la calle "B" de la Lotización Gross Lote 46, Ciudadela Marianitas, parroquia Calderón, a partir del año lectivo 2000-2001, jornada matutina.
- 2o. Disponer que este plantel se rija por el estricto cumplimiento de los planes y programas de estudio vigentes, sometiéndose al asesoramiento de la Supervisión Provincial y a la entrega oportuna de los formularios estadísticos al inicio y finalización del año escolar.
- 3o. Prohibir el cambio de dirección domiciliaria del plantel, sin la previa autorización de la Dirección Provincial de Educación de Pichincha.

./.



MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA  
DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA DE PICHINCHA



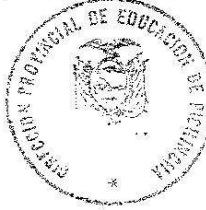
Mejía 3-22 y Guayaquil  
Quito — Ecuador

- 2 -

- 4o. Dar un plazo perentorio de 30 días contados a partir de la presente fecha, al señor Manuel Urquiza, para que tramite los acuerdos de nominación del plantel y de costos de matrículas y pensiones; así como la Cédula de Inscripción Patronal del IESS, cuya copia depositará en la División de Planeamiento Provincial de esta Dirección.

COMUNIQUESE: En Quito, 05 OCT 2000

Dr. Joel Flores Cisneros  
DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACION Y  
CULTURA DE PICHINCHA



WV/xjj  
2000-10-02

**ANEXO 3**  
**ACUERDO MINISTERIAL DESIGNACIÓN DEL**  
**NOMBRE A LA ESCUELA**



MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA  
DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA DE PICHINCHA



Maifa 3 92 y Guayaquil  
Quito - Ecuador

Nº.271

EL DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA DE  
PICHINCHA

EN USO DE SUS ATRIBUCIONES

CONSIDERANDO

QUE: Visto el informe del departamento de Estadística de la Dirección Provincial de Educación Pichincha emitido mediante memorando No. 312 del 23 de Octubre del 2000.

EN: Uso de sus atribuciones que le concedo al Art. 59 Literal (g) del Reglamento de la Ley de Educación.

RESUELVE

DESIGNAR: Con el nombre de "ARMONIA" a la Escuela particular, ubicada en la calle "B" de la Lotización Gross Lote 46, Ciudadela Marianitas, Parroquia Calderón, Cantón Quito de la Provincia de Pichincha.

COMUNIQUESE.- En Quito a. 24 OCT. 2000

Dr. José Flores Cisneros.  
DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACION Y  
CULTURA DE PICHINCHA

JFC/fap/egm  
2000-10-23



**ANEXO 4**  
**ACUERDO MINISTERIAL FUNCIONAMIENTO**  
**JARDÍN DE INFANTES**



MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA  
DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA DE PICHINCHA



Mejía 322 y Guayaquil  
Quito - Ecuador

RESOLUCION No. 004

EL DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACION DE PICHINCHA

CONSIDERANDO

QUE: El señor Manuel Urquizo Alvarez, Gerente Administrativo del Plantel Educativo "Sin Nombre", ha presentado los documentos para conseguir autorización de funcionamiento del Jardín de Infantes ( Primer Año de EB), ubicado en la Calle B de la lotización Gross Lote 46 ciudadela Marianitas, parroquia Calderón, a partir del año lectivo 2001-2002 jornada matutina.

QUE: La señora Magdalena López, Supervisora Provincial de Educación de Pichincha, delegada para la visita de constatación de recursos, en su informe manifiesta que es procedente la creación de este Nivel, toda vez que reúne las condiciones exigidas por la Ley.

QUE: La División de Planeamiento, luego del análisis de los documentos, y basada en el informe emitido por la Supervisión, procede a elaborar la respectiva resolución.

En uso de sus atribuciones

RESUELVE

- 1o. Autorizar el funcionamiento del Jardín de Infantes Particular "Sin Nombre", en el local ubicado en la Calle B de la lotización Gross Lote 46 ciudadela Marianitas, parroquia Calderón, a partir del año lectivo 2001-2002, jornada matutina.
- 2o. Disponer que este plantel se rija por el estricto cumplimiento de los planes y programas de estudio vigentes, sometiéndose al asesoramiento de la Supervisión Provincial y a la entrega oportuna de los formularios estadísticos al inicio y finalización del año escolar.
- 3o. Prohibir el cambio de dirección domiciliaria del plantel, sin la previa autorización de la Dirección Provincial de Educación de Pichincha.



MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA  
DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA DE PICHINCHA



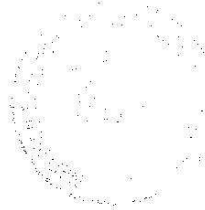
Mejía 322 y Guayaquil  
Quito - Ecuador

40. Dar un plazo perentorio de 30 días contados a partir de la presente fecha al señor Manuel Urquiza Alvarez, para que tramite los acuerdos de nominación del Jardín de Infantes "Sin Nombre" y de costos de matrículas y pensiones; así como la Cédula de Inscripción Patronal del IESS, cuya copia depositará en la División de Planeamiento Provincial de esta Dirección.

COMUNIQUESE: En Quito, 15 de enero de 2002.

Dr. Joel Flores Cisneros  
DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACION Y  
CULTURA DE PICHINCHA

NGV/wde  
2002-01-15



**ANEXO 5**  
**ACUERDO MINISTERIAL DESIGNACIÓN DEL**  
**NOMBRE AL JARDÍN DE INFANTES**



MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA  
DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA DE PICHINCHA



Mejía 3-22 y Guayaquil  
Quito -- Ecuador

Nº.16

EL DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACION Y CULTURA DE  
PICHINCHA

EN USO DE SUS ATRIBUCIONES

CONSIDERANDO

QUE: Visto el informe del Departamento de Estadística de la Dirección Provincial de Educación de Pichincha emitido mediante memorando No. 16 del 31. de Enero del 2002.

EN: Uso de sus atribuciones que le concede al Art. 59 Literal (q) del Reglamento General de la Ley de Educación.

RESUELVE

DESIGNAR: Con el nombre de "ARMONIA" Al Jardín de Infantes Particular, ubicado en la Lotización Gross lote 44-46 calle "B" Marianitas, Parroquia Calderón, Cantón Quito de la Provincia de Pichincha.

COMUNIQUESE.- En Quito a,

Dr. Joel Flores Cisneros.  
DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACION Y  
CULTURA DE PICHINCHA

JFC/tap/vlg  
2002-01-31



**ANEXO 6**  
**ACUERDO DE COSTOS**



Dirección Provincial de Educación de Pichincha  
394 REGIMEN ESCOLAR

**RESOLUCIÓN No. 2379**

**EL DIRECTOR PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE PICHINCHA, PRESIDENTE DE LA JUNTA REGULADORA DEL COSTO DE LA EDUCACIÓN PARTICULAR**

**CONSIDERANDO**

- QUE** el/la director/a y/o Rector/a del establecimiento educativo: ARMONIA del cantón QUITO, parroquia CALDERON, ha presentado los documentos tendientes a conseguir la regulación de las matrículas y pensiones del año lectivo 2012-2013 del plantel que representa.
- QUE** la actual crisis económica del país y del mundo debe ser tomada en cuenta por su incidencia en la economía familiar;
- QUE** la Junta Provincial Reguladora del Costo de la Educación Particular, reunida el 25 de junio del 2012, luego de un detenido análisis del expediente, consideró su petición; y,
- EN** uso de las atribuciones señaladas en el Decreto Supremo No. 1052 del 14 de septiembre de 1972, y en el Reglamento Sustitutivo para la regulación del costo de la educación particular, emitido mediante Decreto Ejecutivo No. 2959 del 06 de agosto del 2002, publicado en el Registro Oficial No. 642 del 16 de agosto del 2002.

**RESUELVE**

- 1. AUTORIZAR** al establecimiento educativo ARMONIA, el cobro de los valores que a continuación se detallan, para los niveles solicitados:

EDUCACIÓN BÁSICA		
MATRICULA	\$	\$ 67,50
PENSIÓN NETA	\$	\$ 90,00
PENSIÓN PRORRATEADA	\$	\$ 108,00

- 2.- RECORDAR** a las Autoridades del plantel que el Art. 22 del Reglamento Sustitutivo para la fijación del costo de la Educación Particular dice: "LOS PLANTELES PARTICULARES NO PODRÁN EXIGIR EL PAGO DE VALORES EXTRAS, BONOS, CONTRIBUCIONES, INSCRIPCIONES, CUPOS, SERVICIOS Y DONACIONES, ETC. SI NO ESTUVIEREN AUTORIZADOS POR LAS JUNTAS PROVINCIALES. NINGÚN ESTABLECIMIENTO PODRÁ EXIGIR EL PAGO DE VARIAS MENSUALIDADES ADELANTADAS."
- 3.- ADVERTIR** al plantel la obligación de conferir las respectivas facturas de acuerdo a la disposición del SRI.
- 4.- PROHIBIR** el cobro de la pensión neta, en cualquiera de los niveles, para actuar conforme a lo dispuesto por la Junta, cobrando la pensión prorrateada durante DIEZ meses ya que en ella están incluidos los dos meses de vacaciones, es decir julio y agosto."
- 5.- ACLARAR** que si la institución decide internamente cobrar valores inferiores a la pensión prorrateada autorizada, no podrán exigir en ningún mes del año lectivo montos adicionales con el carácter de equiparación o compensación.



Dirección Provincial de Educación de Pichincha  
394 REGIMEN ESCOLAR

- 6.- NOTIFICAR que la Junta Reguladora del Costo de la Educación Particular, controlará que el plantel cumpla con lo autorizado en el numeral 1.
- 7.- ORDENAR que UNA COPIA DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN, sea EXPUESTA EN UN LUGAR VISIBLE de la institución para conocimiento de los señores padres de familia.
- 8.- DISPONER la vigencia de esta Resolución a partir del año lectivo 2012-2013, desde el mes de Septiembre del 2012

COMUNIQUESE. Quito a, 28 de Junio del 2012

Norma Alvear Haro

DIRECTORA PROVINCIAL DE EDUCACION DE PICHINCHA ( E )  
PRESIDENTA DE LA JUNTA PROVINCIAL REGULADORA DEL  
COSTO DE LA EDUCACION PARTICULAR

Jorge Cabezas Gallegos  
JEFE DE REGIMEN ESCOLAR

Y REFRENDACION DE TITULOS ( E )  
SECRETARIO DE LA JUNTA PROVINCIAL  
REGULADORA DEL COSTO DE LA EDUCACION PARTICULAR

NAH/JCG/MEVG  
TUPIZA MARCELO  
394



**Educamos para tener Patria**  
Mejía Oe3-24 y Guayaquil, Quito-Ecuador  
Teléfono 2583388 e-mail: despacho@dpep.gov.ec



**ANEXO 7**  
**RUC DE LA INSTITUCIÓN**


**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**

**NUMERO RUC:** 1001997212001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** URQUIZO ALVAREZ MANUEL MESIAS

**NOMBRE COMERCIAL:** CENTRO EDUCATIVO BILINGUE ARMONIA  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO

**FEC. NACIMIENTO:** 31/05/1966 **FEC. ACTUALIZACION:** 15/09/2006  
**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 12/06/1989 **FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:** 26/10/2000  
**FEC. INSCRIPCION:** 07/07/1989 **FEC. REINICIO ACT.VIDADES:** 26/10/2000

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**  
 ENSEÑANZA PRIMARIA GENERAL DE PRIMER NIVEL

**DIRECCION DOMICILIO PRINCIPAL:**

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CALDERON (CARAPUNGO) Calle: B Número: 46  
 Intersección: VIA A MARIANAS Referencia: A QUINIENTOS METROS DE LA IGLESIA MONSERRATE Teléfono:  
 022036277

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

\* DECLARACIÓN SEMESTRAL IVA

\* Las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad deben declarar impuesto a la renta siempre que sus ingresos brutos anuales superen la base mínima exonerada.

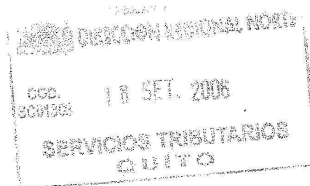
\* Las personas naturales que posean ingresos anuales superiores a \$40,000 o un capital propio superior a \$24,000 están obligadas a llevar contabilidad y por lo tanto se convierten en agentes de retención.

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1  
**JURISDICCION:** REGIONAL NORTE PICHINCHA **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

**Usuario:** REHERAZZO **Lugar de emisión:** QUITO(AV. CALD PLAZA LASSO(AV. 10 DE AGOSTO) No. 830 y NICOLAS URQUIOLA **Fecha y hora:** 18/09/2006 03:09:12





**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**

**NUMERO RUC:** 1801997212001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** URQUIZO ALVAREZ MANUEL MESIAS

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

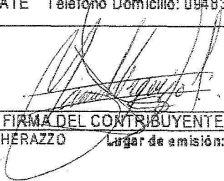
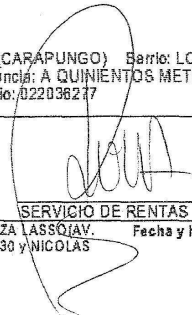
<b>Nº. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>ESTADO:</b> ABIERTO	<b>MATRIZ</b>	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 12/08/1989
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> CENTRO EDUCATIVO BILINGUE ARMONIA			<b>FEC. CIERRE:</b> 26/10/2000
			<b>FEC. REINICIO:</b> 26/10/2000
			<b>FEC. ACT. :</b> 18/09/2006

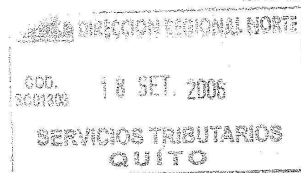
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

\* ENSEÑANZA PRIMARIA GENERAL DE PRIMER NIVEL

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PICHINCHA Cañón: QUITO Parroquia: CALDERON (CARAPUNGO) Barrio: LOTIZACION GROSS  
Calle: B Número: 46 Intersección: VIA A MARIANAS Referencia: A QUINIENTOS METROS DE LA IGLESIA  
MONSERRATE Telefono Domicilio: 094832001 Telefono Domicilio: 022036217

 <b>FIRMA DEL CONTRIBUYENTE</b>	 <b>SERVICIO DE RENTAS INTERNAS</b>
Usuario: REHERAZZO	Lugar de emisión: QUITO (AV. BALO PLAZA LASSO (AV. 18 DE AGOSTO) No. 630 y NICOLÁS URQUIOLA
	Fecha y hora: 18/09/2006 03:09:12



**ANEXO 8**  
**FOTOGRAFÍAS INFRAESTRUCTURA**





**ANEXO 9**

**ENCUESTA REQUISITOS Y NECESIDADES**

**CLIENTES**

## DISEÑO DE LA ENCUESTA

**Pontificia Universidad Católica de Ecuador**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

### Objetivo

Conocer cuáles son los requisitos y necesidades de los clientes (Padres de Familia) de Centro Educativo Armonía.

### Instrucciones

Lea atentamente las preguntas y responda con una X en el espacio en blanco que se encuentra a lado de las opciones de respuesta.

### Cuerpo

1. ¿Cree usted que el Centro Educativo Armonía lleva un currículo acorde a los parámetros nacionales?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
2. ¿Está satisfecho con el ambiente en general que brinda el Centro Educativo Armonía?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
3. ¿Desde que niveles cree que un estudiante debería practicar el idioma inglés?  
Nivel Básico \_\_\_\_\_  
Nivel Secundario \_\_\_\_\_  
Nivel Superior \_\_\_\_\_
4. ¿Estaría de acuerdo en que el Centro Educativo Armonía imparta conocimientos computacionales desde los primeros niveles?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
5. ¿Cree usted que los espacios verdes de Centro Educativo Armonía son suficientes?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_
6. ¿Cree usted, que los maestros del Centro Educativo Armonía, para poder impartir conocimiento deben ser?:  
Pasantes \_\_\_\_\_  
Profesionales con amplia Experiencia \_\_\_\_\_

Profesionales a Medio tiempo \_\_\_\_\_

7. ¿Estaría de acuerdo usted, que la impartición de clases en Centro Educativo Armonía, se lo haga en un ambiente ameno y agradable para la máxima retención de conocimiento por parte del alumnado?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

8. ¿Estaría de acuerdo con que los profesores toleren más a los alumnos en cuanto a tareas, atrasos y faltas, para generar un ambiente amigable dentro del aula de clase?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

9. ¿Le gustaría que se les inculque a los alumnos el ser solidario con los demás, para así formar compañeros y amigos muy responsables consigo mismo y con los demás?

SI \_\_\_ NO \_\_\_

Gracias por su tiempo y atención prestada al momento de realizar esta encuesta y así colaborarnos con nuestra investigación.

**Calculo del tamaño de la muestra:**

Se utilizó la siguiente fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar.

Z = Niveles de confianza.

e = Límite aceptable de error muestral.

Fuente: (Suárez, 2011)

Para nuestra encuesta se realizó con los siguientes datos:

$$n = \frac{120 * 0,5^2 * 1,96^2}{(120 - 1) * 0,09^2 + 0,5^2 * 1,96^2}$$

n= 59,2

El tamaño de la muestra es 59,2 y se realizó 100 encuestas, superando así el tamaño de la muestra.

**Corrida de la Encuesta:**

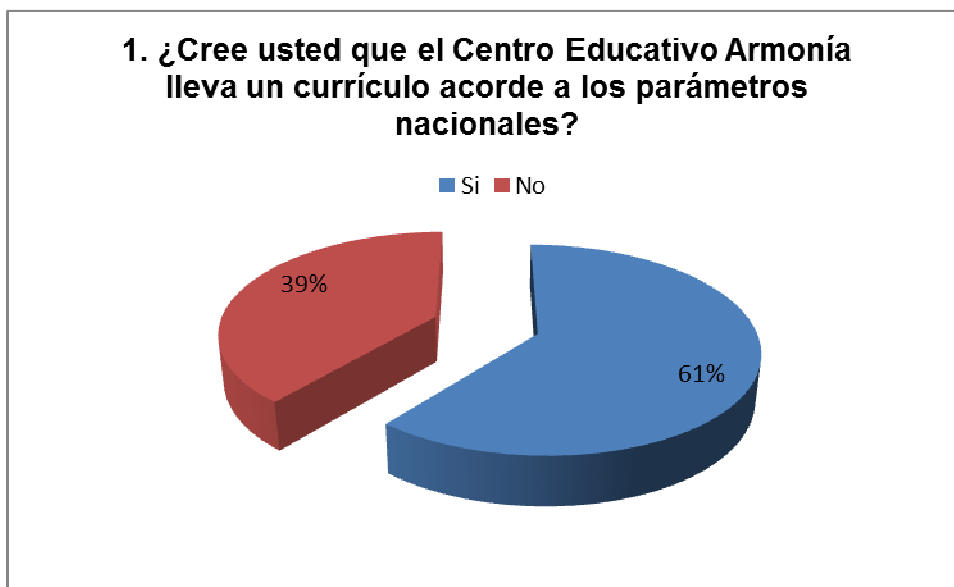
100 encuestas fueron realizadas, dentro de las instalaciones de Centro Educativo Armonía ubicado en Marianitas - Calderón. La encuesta fue dirigida especialmente a padres de familia y representantes de los alumnos de la escuela.

**Tabulación de la Encuesta:**

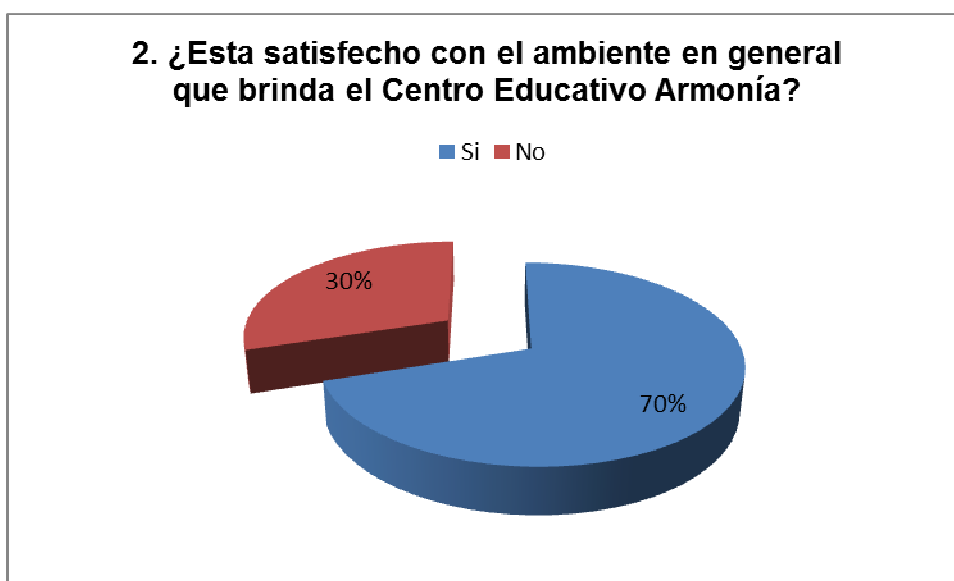
	Si	No
Pregunta 1	61	39
Pregunta 2	70	30
Pregunta 4	73	27
Pregunta 5	45	55
Pregunta 7	82	18
Pregunta 8	71	29
Pregunta 9	85	15

<b>3. ¿Desde qué niveles cree que un estudiante debería practicar el idioma inglés?</b>	NIVEL BASICO	NIVEL SECUNDARIO	NIVEL SUPERIOR
Respuesta:	51	33	16

<b>6. ¿Cree usted, que los maestros del Centro Educativo Armonía, para poder impartir conocimiento deben ser?:</b>	Pasantes	Profesionales con amplia Experiencia	Profesionales a Medio tiempo
Respuesta:	17	55	28

**Representación gráfica de los resultados e interpretación:**

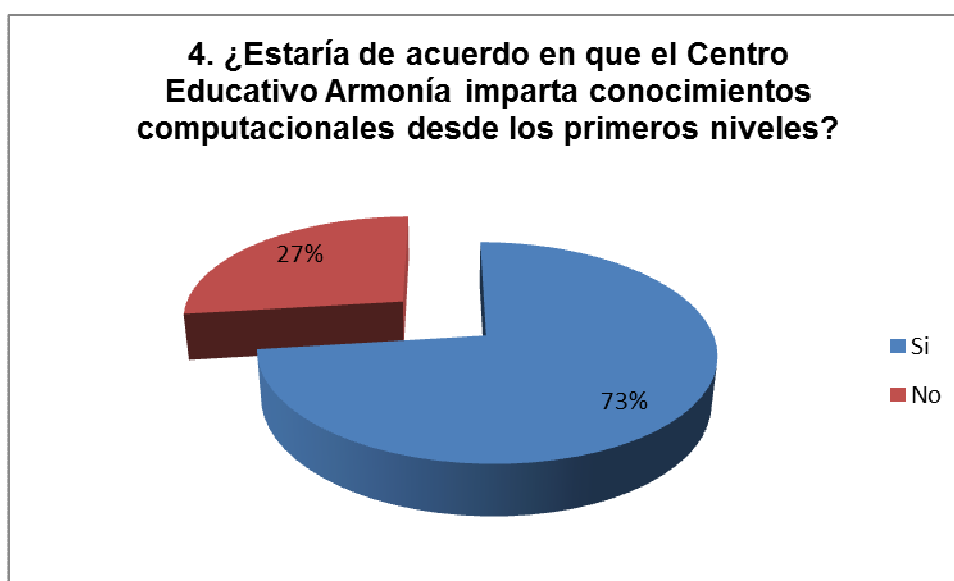
El 61% de los encuestados ratifican que el Centro Educativo Armonía lleva un currículo acorde a los parámetros nacionales, mientras que el 39% de los encuestados no.



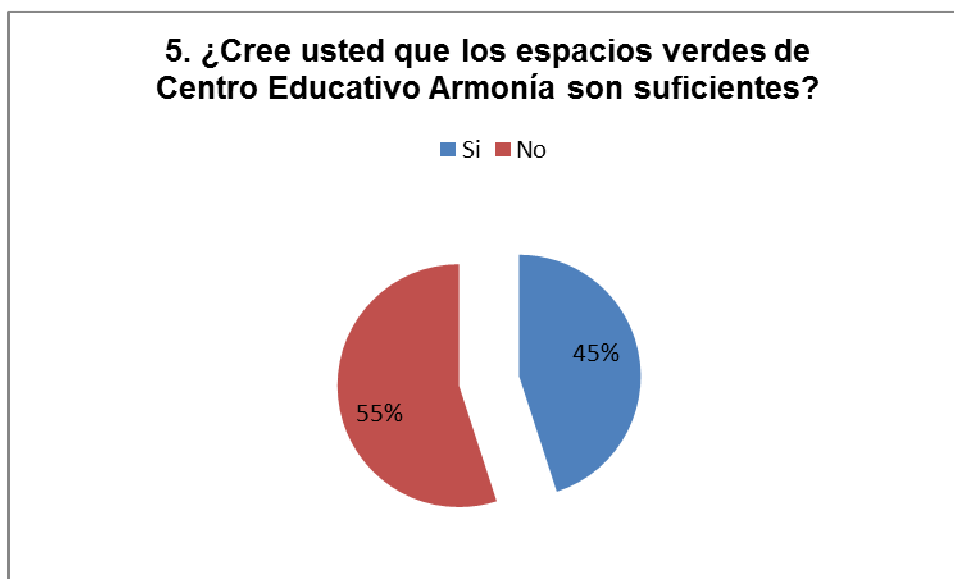
El 70% de los encuestados se encuentra satisfecho con el ambiente en general que brinda el Centro Educativo Armonía, por tanto el 30% no siente lo mismo.



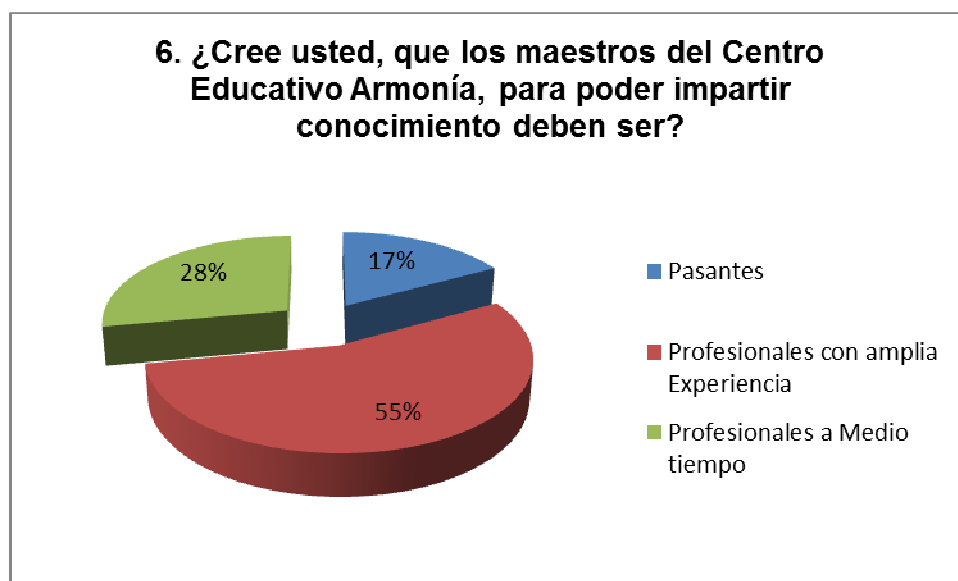
El 51% de los encuestados piensan que el idioma ingles se debería impartir desde los niveles básicos, el 33% cree que se lo debería impartir en el nivel secundario y el 16% piensa que se lo debería impartir en el Nivel Superior.



El 73% de los encuestados esta de acuerdo en que el Centro Educativo Armonía imparta conocimientos computacionales desde los primeros niveles mientras que el 27% no piensa de esta manera.



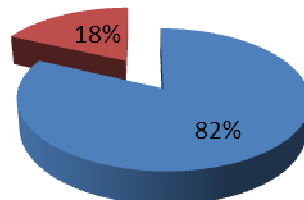
El 55% de los encuestados cree que el Centro Educativo Armonía no posee los suficientes espacios verdes mientras que el 45% cree que si.



El 53% de los encuestados piensa que los conocimientos deben ser impartidos por profesionales con amplia experiencia, el 28% cree que lo deben dictar profesionales a medio tiempo y el 17% piensan que deben dictar clases los pasantes.

**7. Estaría de acuerdo usted, que la impartición de clases en Centro Educativo Armonía, se lo haga en un ambiente ameno y agradable para la máxima retención de conocimiento por parte del alumnado**

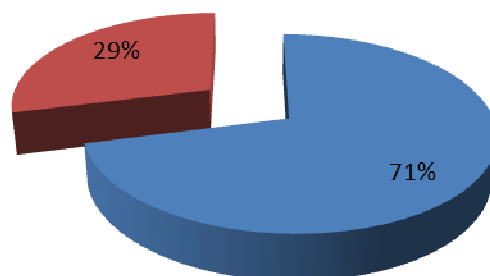
■ Si ■ No



El 82% de los encuestados está de acuerdo, mientras que el 18% no lo está.

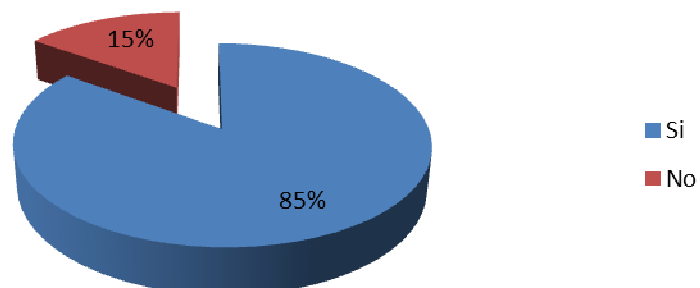
**8. ¿Estaría de acuerdo con que los profesores toleren más a los alumnos en cuanto a tareas, atrasos y faltas, para generar un ambiente amigable dentro del aula de clase?**

■ Si  
■ No



El 71% de los encuestados si esta de acuerdo con que los profesores sean más tolerantes con sus alumnos mientras que el 29% no.

**9. ¿Le gustaría que se les inculque a los alumnos el ser solidario con los demás, para así formar compañeros y amigos muy responsables consigo mismo y con los demás?**



El 85% de los encuestados le gustaría que se les inculque a los alumnos un espíritu de solidaridad y fraternidad mientras que el 15% piensa lo contrario.

**ANEXO 10**  
**ENCUESTA CLIMA LABORAL**

## DISEÑO DE LA ENCUESTA AMBIENTE DE TRABAJO

**Pontificia Universidad Católica de Ecuador**

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

### Objetivo

Conocer el grado de satisfacción que tiene el personal administrativo, docente y de servicio, sobre el ambiente de trabajo en Centro Educativo Armonía.

### Instrucciones

Lea atentamente las preguntas y responda en escala del 1 al 5 marcar con una 'X' el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación, presenta el significado de la escala mencionada:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

### Cuerpo

1. La iluminación de mi área de trabajo es suficiente y adecuada.

1  2  3  4  5

2. Poseo suficiente espacio para trabajar.

1  2  3  4  5

3. La comodidad de mi área de trabajo es óptima

1  2  3  4  5

4. La temperatura del lugar donde laboro es apropiada

1  2  3  4  5

5. El nivel de humedad es idóneo

- 1  2  3  4  5  6
- 6.** Existe un flujo de aire adecuado en mi lugar de trabajo
- 1  2  3  4  5  6
- 7.** El nivel de ruido me permite concentrarme en mi trabajo
- 1  2  3  4  5  6
- 8.** La limpieza y aseo en general son buenos
- 1  2  3  4  5  6
- 9.** Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo
- 1  2  3  4  5  6

Gracias por su tiempo y atención prestada al momento de realizar esta encuesta y así colaborarnos con nuestra investigación.

**Corrida de la Encuesta:**

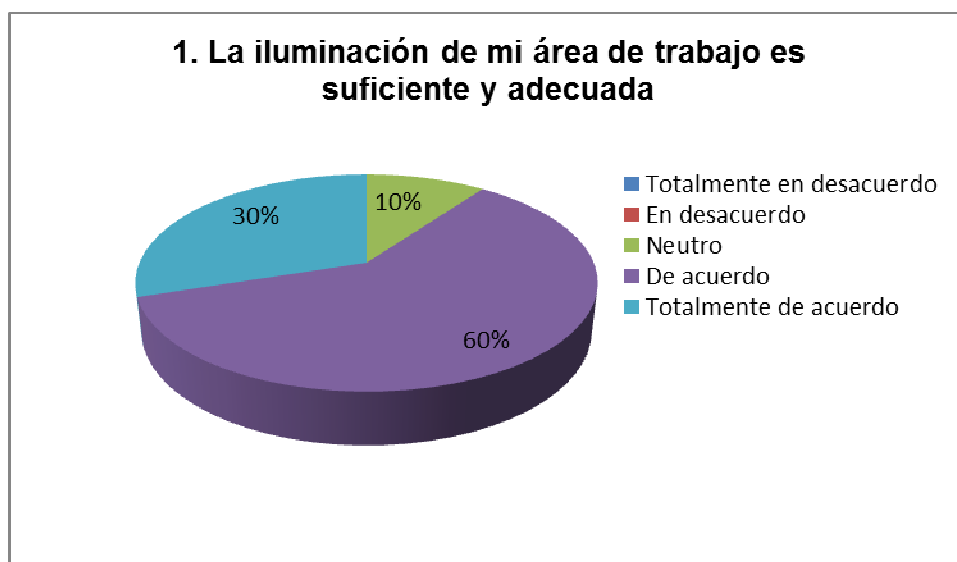
10 encuestas fueron realizadas, dentro de las instalaciones de Centro Educativo Armonía ubicado en Marianitas - Calderón. La encuesta fue dirigida al personal docente, administrativo y de servicio.

**Tabulación de la Encuesta:**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Pregunta 1	0	0	1	6	3
Pregunta 2	0	0	1	5	4
Pregunta 3	0	0	1	5	4
Pregunta 4	0	0	4	5	1
Pregunta 5	0	0	2	7	1
Pregunta 6	0	0	2	7	1
Pregunta 7	0	0	1	5	4
Pregunta 8	0	0	3	4	3
Pregunta 9	0	0	2	5	3

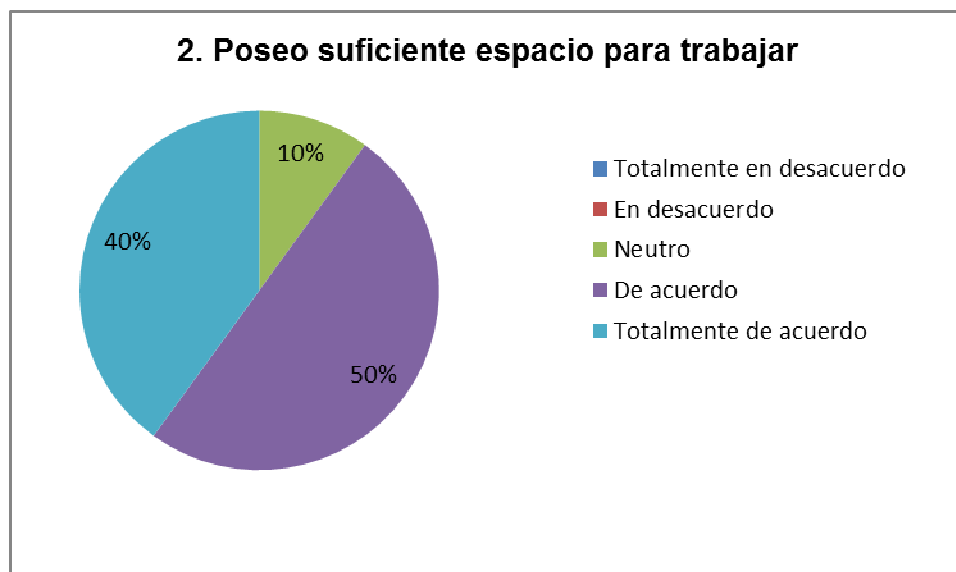
**Representación gráfica de los resultados e interpretación:**

1.



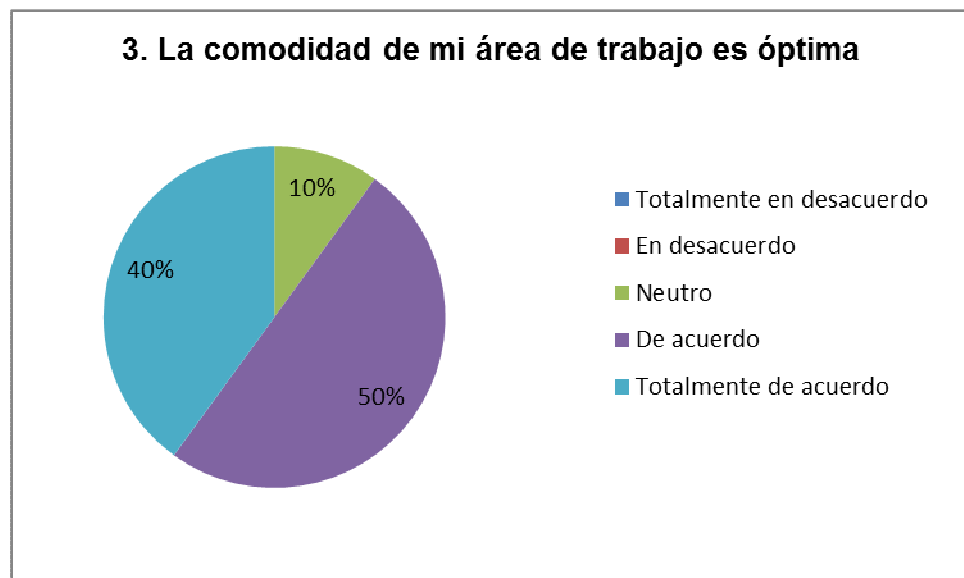
El 30% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el área de trabajo es suficiente y adecuada, mientras que 60% está de acuerdo y el 10% de los encuestados se mantiene en una posición neutra.

2.



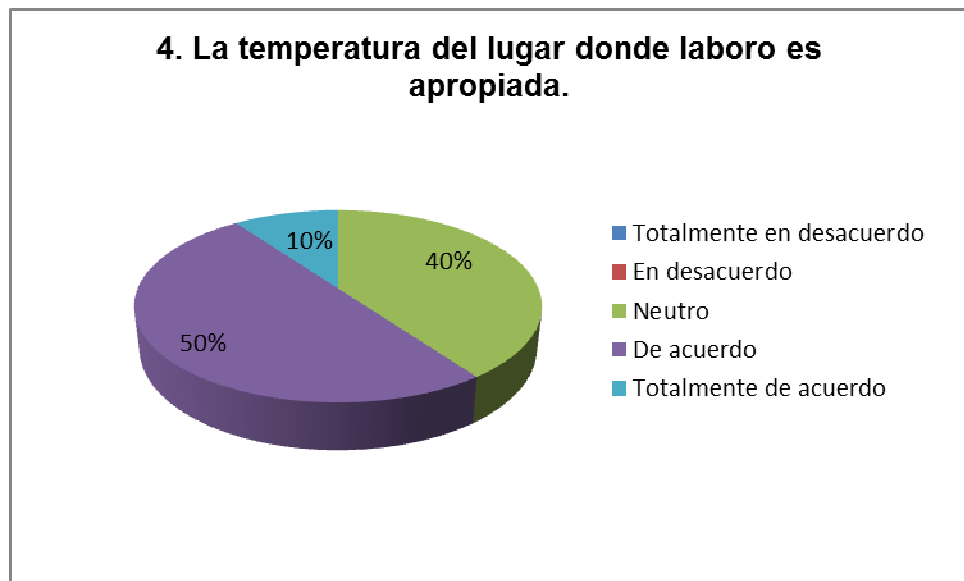
El 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo que posee suficiente espacio para trabajar, el 50% está de acuerdo y un 10% neutro.

3.



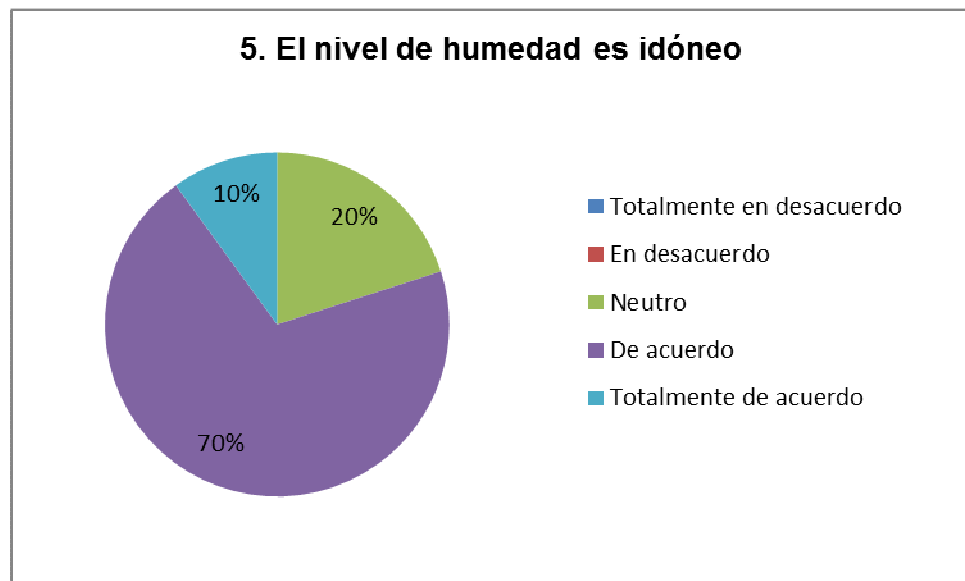
El 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo que su área de trabajo es óptima, el 50% está de acuerdo y solo el 10% se mantiene en una posición neutra.

4.



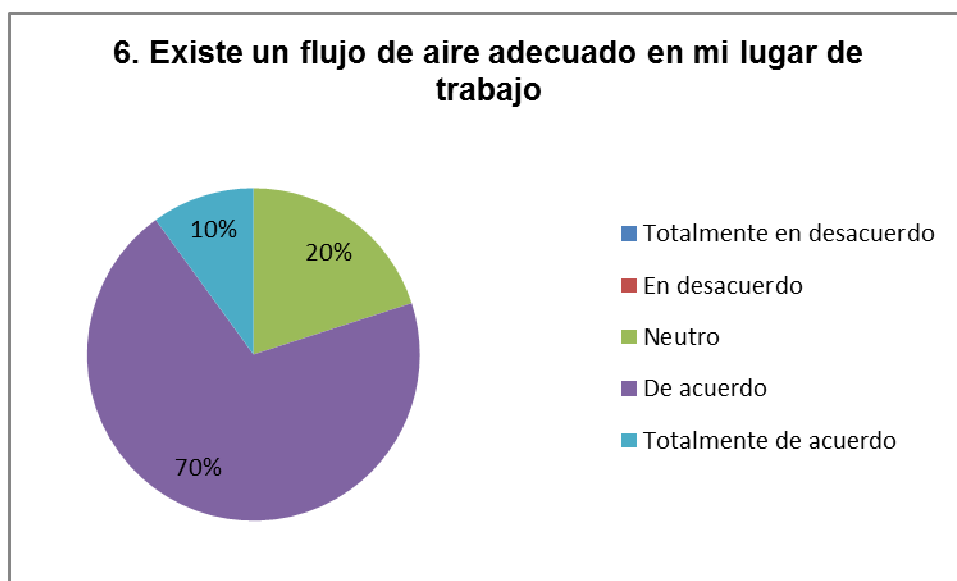
El 10% de los encuestados está totalmente de acuerdo en la temperatura del lugar donde labora, mientras que el 50% está de acuerdo y el 40% se mantiene en una posición neutral.

5.



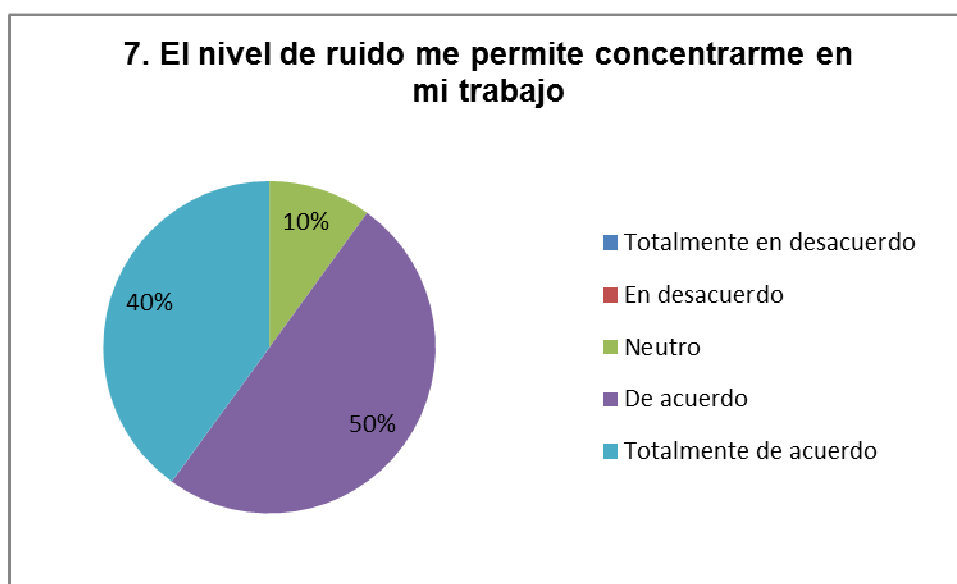
El 10% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el nivel de humedad, el 70% está de acuerdo y el 20% se mantiene en una posición neutral.

6.



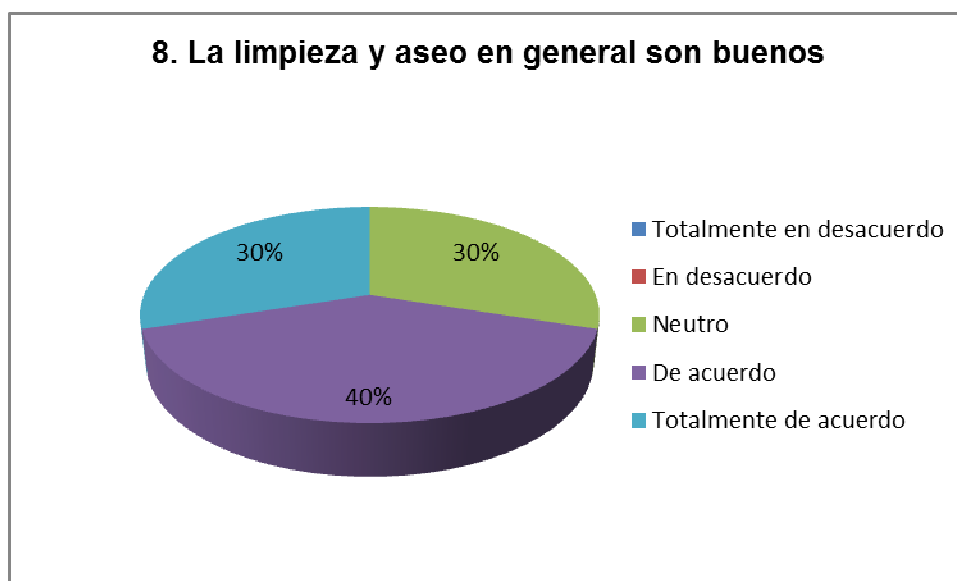
El 10% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el flujo de aire en su lugar de trabajo, el 70% de acuerdo y un 20% se expresa neutralmente.

7.



El 40% de los encuestados está totalmente de acuerdo con el ruido en su lugar de trabajo, mientras que el 50% está de acuerdo y 10% neutro.

8.



El 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la limpieza y aseo, 40% se manifiesta de acuerdo y 30% neutro.

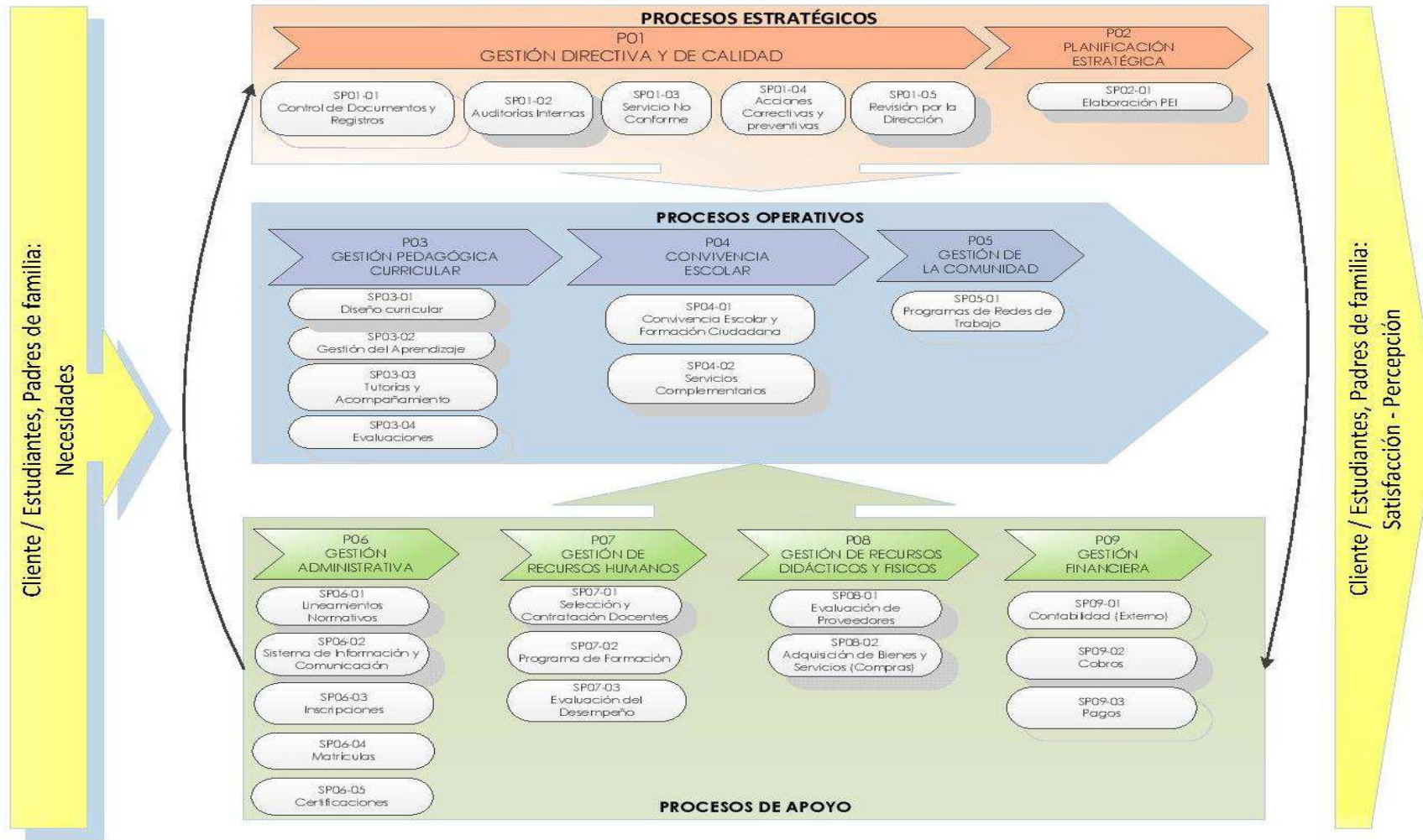
9.



El 30% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo, el 50% se manifiesta de acuerdo y un 20% se mantiene en una posición neutra.

**ANEXO 11**  
**MAPA DE PROCESOS**

	<b>MAPA DE PROCESOS DE CENTRO EDUCATIVO ARMONÍA</b>	CÓDIGO: CEA-MP-SGC-01	Pág.: 1 de 1
		VERSIÓN #: 01	FECHA: 11/07/2013



**ANEXO 12**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**



**SUBPROCESO PARA LA ELABORACIÓN Y  
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

**SP01-01**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Código:</b> SP01-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	8
7. <i>INDICADORES</i> .....	9
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	9
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	9

	<b>SUBPROCESO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Código:</b> SP01-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer la metodología para asegurar la elaboración y control de los documentos y registros de los procesos del Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Se aplica a todos los documentos y registros del SGC del Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<i>Elabora el documento:</i>	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad del Centro Educativo Armonía.
<i>Aplican el documento:</i>	Docentes del Centro Educativo Armonía
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Director del Centro Educativo Armonía

### 4. **DEFINICIONES**

**Documento:** Es un escrito que ilustra o informa acerca de un hecho, el cual puede ser de origen interno o externo.

**Documentos internos:** Documentos generados dentro de la organización, tales como manual, procedimientos e instructivos.

**Documentos externos:** Originado en fuentes externas a la organización como reglamentos estatutarios, normas, códigos, especificaciones.

**Formato sin código:** Documentos sin estructura definida.

**Formato con código:** Documentos con una estructura definida que requieren control.

**Registro:** Es un formato con o sin código, con información que demuestra la evidencia de actividades desempeñadas. Los registros pueden encontrarse en cualquier formato o tipo de medio (papel, magnético, etc.).

	<b>SUBPROCESO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Código:</b> SP01-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

## **5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

### **5.1 ELABORACIÓN Y/O CAMBIOS DE DOCUMENTOS INTERNOS**

#### **5.1.1 Elaboración de documentos**

Cualquier docente de la Institución puede elaborar un documento y solicita su revisión al Coordinador del área responsable.

#### **5.1.2 Modificación de documentos**

El Docente responsable del proceso solicita la modificación del documento, para lo cual, el Coordinador del SGC envía el documento en formato Word o Excel a fin de incorporar los cambios solicitados.

#### **5.1.3 Revisión de documentos**

Los docentes responsables de la elaboración entregan al Coordinador del área responsable los documentos para su revisión.

Para la revisión de los documentos se reúnen el docente responsable del proceso, el Coordinador del SGC y el Coordinador del área responsable, registrando la asistencia en el registro de Revisión de Documentos del SGC.

En la revisión de los documentos del SGC se verifica el cumplimiento de los requerimientos del documento externo GTC 200: 2011 y la coherencia con el proceso correspondiente.

#### **5.1.3 Aprobación del Documento**

Posteriormente, el Coordinador del SGC y los involucrados revisan el documento y lo firman aprobándolo.

Una vez aprobado el documento, pasa a formar parte de la Lista Maestra Documentos Internos CEA-SP01-01-FR01, cuya actualización la realiza el Coordinador del SGC.

#### **5.1.4 Difusión del Documento**

	<b>SUBPROCESO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Código:</b> SP01-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

## 5.2 CONTENIDO DE DOCUMENTOS

### 5.2.1 Formato del Procedimiento y Manual

Se usará como referencia el formato de este mismo documento en cuanto a su aspecto y presentación.

#### 5.2.1.1. Encabezado

- *Portada:*

La portada contendrá el logotipo de la institución, el nombre y código del documento, el nivel de aprobación del documento (este campo contendrá el nombre y cargo de los docentes que ejecutan cada actividad).

- *Encabezado:*

El encabezado deberá ser de la siguiente forma:

Se coloca el logotipo de la institución, en el extremo superior izquierdo.

	<b>SUBPROCESO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Código:</b> SP01-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2012

#### 5.2.1.2 Contenido del Procedimiento y Manual

*Contenido:* Enlista los puntos que contiene el documento

*Objetivo:* Contiene el QUÉ y PARA QUÉ se elabora el documento.

*Alcance:* Define los aspectos que cubre el documento y DÓNDE se debe aplicar.

*Responsabilidad:* Define quienes son los responsables de elaborar, aplicar y controlar las actividades especificadas en el documento.

*Definiciones:* Se especifica el significado de las palabras especializadas

*Políticas:* Determina la secuencia de actividades del proceso especificando QUÉ, DÓNDE, QUIÉN, CUÁNDO y CÓMO se debe hacer.

	<b>SUBPROCESO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Código:</b> SP01-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

*Diagrama de Flujo:* Gráfico de la secuencia de las actividades que se realiza en el proceso.

*Indicadores:* Son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

*Registros:* Se especifica un listado de los nombre de los registros nombrados en el desarrollo del documento.

*Referencias a otros documentos:* Se especifica un listado de los nombres de los documentos referenciados en el desarrollo del documento.

### 5.2.1.3 Codificación

Los documentos del SGC de Centro Educativo Armonía se codificarán de la siguiente manera: CEA-YY-ZZ, donde:

CEA: Centro Educativo Armonía

YY: Tipo de documento (MP: Mapa de procesos, RG: Registro)

ZZ: Número secuencial.

Los procesos del SGC de Centro Educativo Armonía se codificarán de la siguiente manera: PXX, donde:

P: Indica que un proceso.

XX: Indica el número secuencial del proceso.

Los subprocesos del SGC de Centro Educativo Armonía se codificarán de la siguiente manera: SPXX-YY, donde:

SP: Indica que es un subproceso.

XX: Indica el secuencial del proceso.

YY: Indica el secuencial del subproceso.

Los formatos de reportes del SGC de Centro educativo Armonía se codificarán de la siguiente manera: CEA-SPXX-YY-FRXX, donde:

CEA: Indica el nombre de la institución.

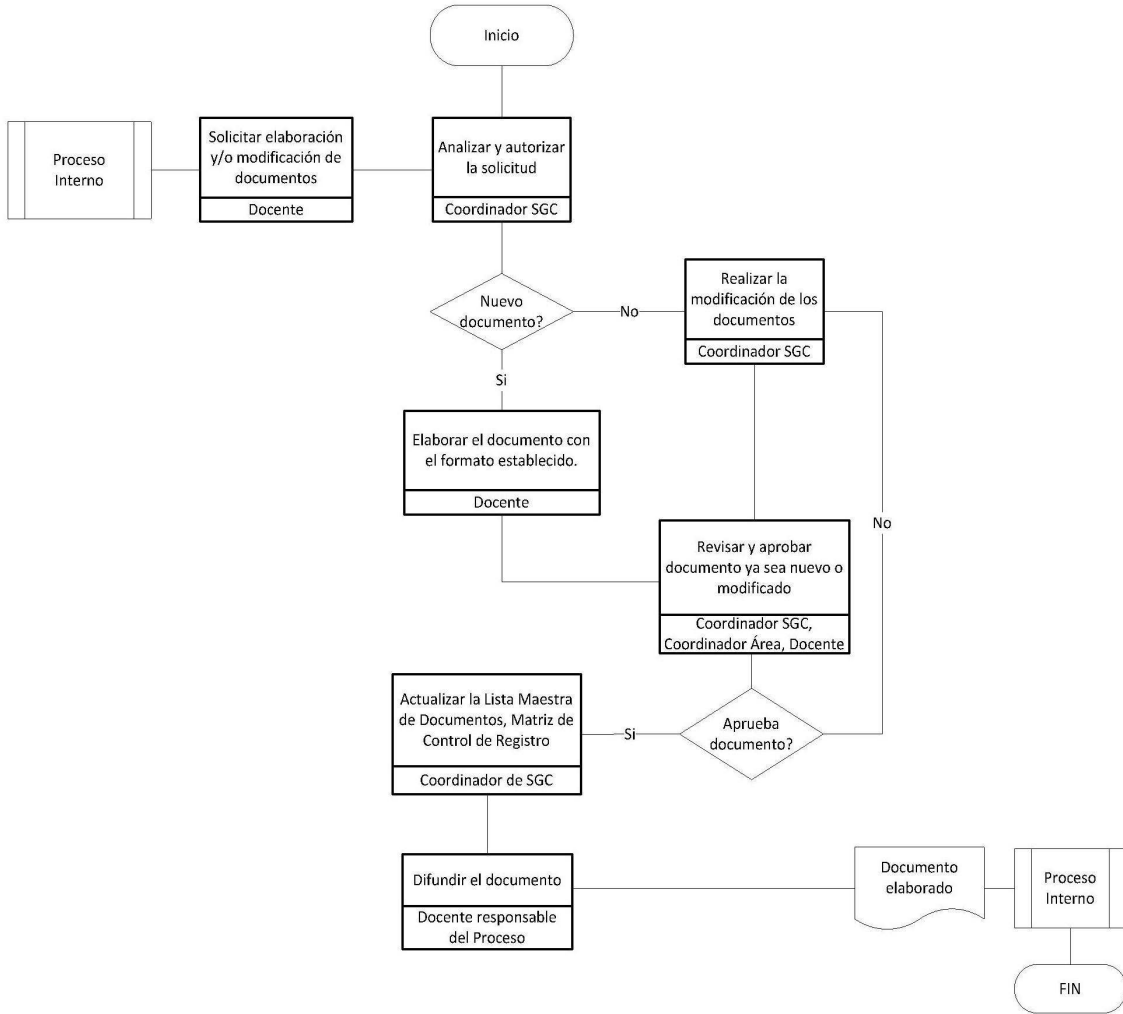
SPXX-YY: Indica el subproceso y número.

FR: Indica que es el formato de reportes.

XX: Indica el secuencial del formato.

	<b>SUBPROCESO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Código:</b> SP01-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	<b>Código:</b> SP01-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	Porcentaje de documentos registrados.					
<b>Descripción</b>	Este indicador permite medir el porcentaje de documentos que han sido registrados en relación a los documentos ingresados.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de documentos registrados en el sistema/ # total de documentos ingresados) * 100	Quimestral	positivo	90%	98%	Coordinador del SGC	Director.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP01-01-FR01	Lista Maestra Documentos
CEA-SP01-01-FR02	Lista de Distribución
CEA-SP01-01-FR03	Registro de Asistencia de Capacitación o reunión
n/a	Guía Técnica Colombiana GTC 200:2011
n/a	Norma ISO 9001:2008 Apartado 4.2.3

## 9. CONTROL DE CAMBIOS


<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
15 julio 2013	01	-	Emisión inicial



## **SUBPROCESO PARA AUDITORÍAS INTERNAS**


**SP01-02**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Código:</b> SP01-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Código:</b> SP01-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer la metodología para ejecutar las auditorías internas, para comprobar si el SGC de Centro Educativo Armonía tiene conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001, la Guía GTC 200 y los estándares del Ministerio de Educación del Ecuador.

### 2. **ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a todas las auditorías internas del SGC del Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad del Centro Educativo Armonía.
<b>Aplican el documento:</b>	Coordinador del SGC.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Director del Centro Educativo Armonía


### 4. **DEFINICIONES**

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**No conformidad:** Se refiere al incumplimiento de un requisito.

**Auditoría:** Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (ISO 9000, 2005, pág. 22)

**Auditoría Interna:** O auditoría de primera parte, es realizada por la propia organización para la revisión por la dirección y otros fines internos y puede construir la base para la declaración de conformidad de una organización. (ISO 9000, 2005, pág. 22)

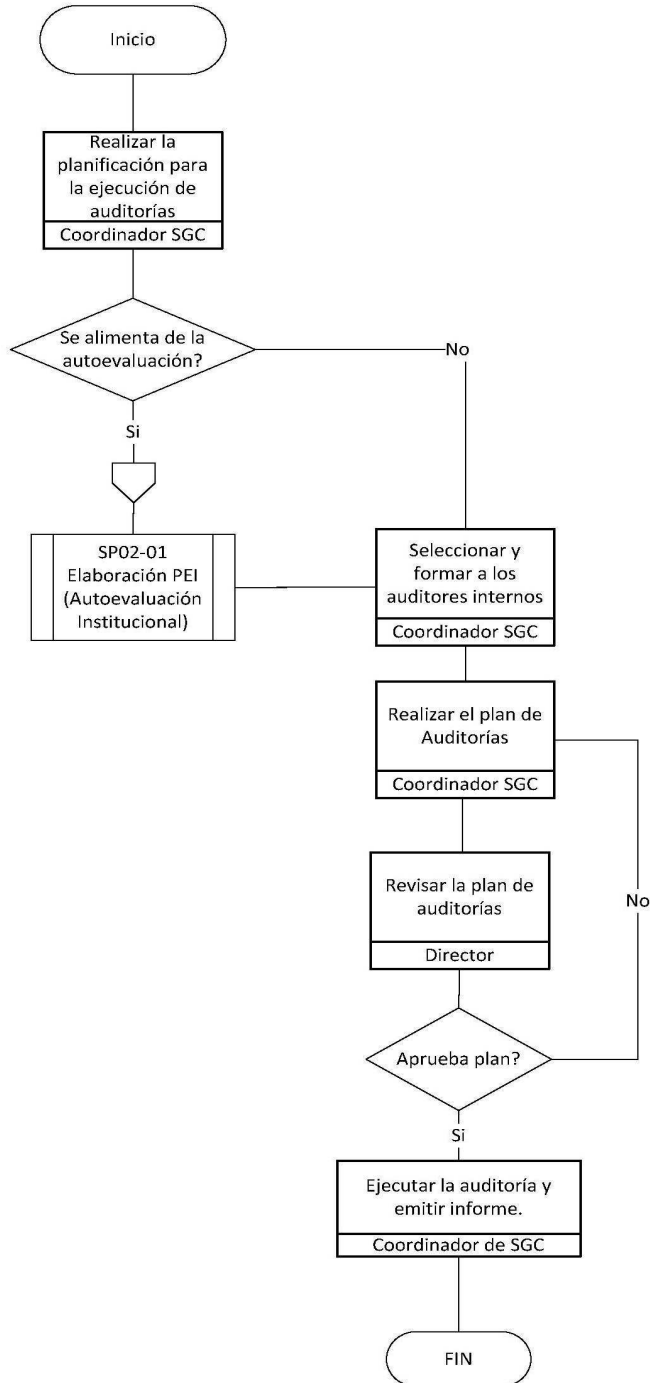
	<b>SUBPROCESO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Código:</b> SP01-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Se debe realizar anualmente una planificación para la ejecución de las auditorías.
- La auditoría interna puede alimentarse del proceso de autoevaluación institucional.
- Se debe establecer un perfil y los requisitos de competencia de los auditores internos, considerando su educación, experiencia laboral en la Institución, habilidades de auditor, entre otras.
- El coordinador del SGC deberá realizar el plan de auditorías CEA-SP01-02-FR01 y enviar para su revisión y aprobación.
- Una vez aprobado el plan de auditorías por parte del director, se procederá a la ejecución de las mismas.

	<b>SUBPROCESO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Código:</b> SP01-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

## 6. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>SUBPROCESO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Código:</b> SP01-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento en el plan de auditorías</b>					
<b>Descripción</b>	Permite medir el avance de ejecución del plan de auditorías.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de auditorías realizadas / # de auditorías planificadas) * 100	Según ejecución de auditoría interna	positivo	90%	95%	Coordinador del SGC	Director.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE
CEA-SP01-02-FR01	Plan de auditoría
n/a	Informe de Auditoría
n/a	Guía Técnica Colombiana GTC 200:2011
n/a	Norma ISO 9001:2008 Apartado 8.2.2; 8.4; 8.5.2; 8.5.3

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	PÁGINA	SECCIÓN / NUMERAL
19 julio 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA EL SERVICIO NO  
CONFORME  
SP01-03**

<b>Elaborado por:</b>  <b>Dueño del Proceso</b>	<b>Revisado por:</b>  <b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Aprobado por:</b>  <b>Responsable del Área</b>
---	---	---

	<b>SUBPROCESO PARA EL SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> SP01-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>POLÍTICAS</i> .....	4
6. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	5
7. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	9
8. <i>INDICADORES</i> .....	10
9. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	10
10. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	10

	<b>SUBPROCESO PARA EL SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> SP01-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para gestionar el servicio educativo no conforme en Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a los procesos operativos del Centro de Educación Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<i>Elabora el documento:</i>	Coordinador del SGC.
<i>Aplican el documento:</i>	Equipo docente.
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**PEI:** Proyecto educativo institucional.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

**Servicio no conforme:** Es todo servicio que presta la institución, cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y que no satisfacen las necesidades del cliente.

**No conformidad:** Hace referencia al no cumplimiento de los requisitos especificados, esto se detecta durante la verificación y revisión de los procesos o servicios educativos.

	<b>SUBPROCESO PARA EL SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> SP01-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

### 5. **POLÍTICAS**

A continuación se detalla los criterios para la identificación y tratamiento del servicio educativo no conforme.

<b>PHVA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1PH	Identificar el servicio educativo no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo docente.</li> <li>- Padres o representantes de los estudiantes.</li> <li>- Junta coordinadores de área.</li> <li>- Director.</li> </ul>	<i>El servicio no conforme se puede presentar en todos los procesos operativos, y cuando esto ocurra, se deberá registrar en el formato de registro de Servicio no conforme.</i>
2A	Implementar tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo docente.</li> <li>- Padres o representantes de los estudiantes.</li> <li>- Junta coordinadores de área.</li> <li>- Director.</li> </ul>	Para el servicio educativo no conforme detectado, se seguirá con el tratamiento según las opciones que se establecen en la columna "Acciones a tomar" que aparece en la tabla anexa. Se registrará en el formato reporte de servicio no conforme, tanto al responsable de la ejecución como el tratamiento que se siguió.
3V	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinadores de área.</li> </ul>	En cada proceso que se ejecute para dar tratamiento a un servicio educativo no conforme, los coordinadores de área después de verificar que se esté cumpliendo con las medidas de remediación, registraran los resultados obtenidos en el formato reporte de servicio no conforme.

	<b>SUBPROCESO PARA EL SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> SP01-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### Anexo 1. Servicio Educativos no conformes.

Nº	Proceso operativo implicado	Condiciones del servicio no conforme	Criterios para la no conformidad	Registro de servicio no conforme	Acciones a tomar	Responsable
1	Planificación Estratégica	PEI no concordante con el SGC que se implementa en la Institución y con las leyes de educación vigentes.	Que frente a los cambios en los procesos de mejoramiento, estos no se ajuste a las exigencias de los nuevos estándares de calidad.	Reporte de servicio no conforme.	El PEI debe ser actualizado inmediatamente conformando una comisión para el análisis estructuración, desarrollo y posterior socialización de sus cambios.	- Director. - Docentes.
2	Planificación Estratégica	Metodologías e Informes de evaluación institucional inadecuados.	Que al realizar el análisis de estas metodologías y los informes que estas producen sean de poca profundidad y sin el adecuado uso de herramientas de análisis.	Reporte de servicio no conforme.	- Dar capacitación sobre uso de técnicas de análisis adecuadas a las nuevas realidades y requerimientos institucionales a quienes se encuentran inmersos en estos procesos. - Establecer un plazo para completar la autoevaluación institucional y emitir el informe respectivo.	- Director - Coordinador del SGC. - Coordinadores de área.
3	Planificación Estratégica	Demoras en la ejecución y seguimiento de las actividades del plan de mejora y desarrollo institucional.	Que la puesta en marcha de los planes de mejoramiento y desarrollo institucional no sean oportunos y no se realice un seguimiento adecuado.	Reporte de servicio no conforme.	- Establecer un plazo para ejecutar acciones o hacer seguimiento a actividades del plan de mejora y desarrollo institucional. - Diálogo con responsables de las actividades pendientes. - Capacitación al personal. - Compromiso personal (si es reiterativo)	- Director - Coordinador del SGC. - Coordinadores de área.
4	Gestión pedagógica curricular	Incumplir lo planeado en los diferentes planes de áreas y proyectos educativos.	Las actividades desarrolladas no cumplen lo establecido en los planes del área. No se cumplen los tiempos de ejecución.	- Reporte de servicio no conforme.	- Reunión entre el coordinador de área y el docente. - Especificar las causas del incumplimiento, en las observaciones del plan de periodo.	Coordinadores de área.

	<b>SUBPROCESO PARA EL SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> SP01-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

5	Gestión pedagógica curricular	Los docentes no informan a los padres de familia o representantes sobre las dificultades que tienen los estudiantes en el área pedagógica comportamental o en las tutorías	- No informar a los padres de familia los problemas principales que tiene el estudiante en sus tutorías, y que requieren atención.	- Reporte de servicio no conforme.	- Informar a los padres de familia las dificultades de los estudiantes en sus tutorías y llenar informe de compromisos y responsabilidades compartidas. - Reunión entre el coordinador de área y el docente. - Revisión del desempeño académico estudiantil.	- Coordinadores de área. - Docentes.
6	Gestión pedagógica curricular	No se aplican los parámetros de evaluación establecidos.	Que el personal docente utilicen métodos contrarios a los aprobados por el Ministerio de Educación.	- Reporte de servicio no conforme.	- Establecer reunión del coordinador de área con el docente. - Validar si el docente conoce sobre la forma de evaluación actualizada. - Realizar un feedback sobre el tema. - Difundir criterios de evaluación al personal docente, padres de familia y estudiantes.	- Coordinadores de área.
7	Gestión pedagógica curricular	Bajo promedio académico	Que el estudiante obtenga un promedio menor a 7/10 en la nota parcial antes de los exámenes quimestrales.	- Reporte de servicio no conforme	- Informar a secretaria. - Informar a los padres de familia. - Dar a conocer al estudiante y su representante un plan de tutoría y refuerzo académico en la asignatura con logros pendientes.	- Docentes.
8	Gestión pedagógica curricular	Pérdida del año lectivo	- Cuando un alumno no aprueba el año lectivo.	- Reporte de servicio no conforme.	- Informar a la secretaria. - El docente debe enviar un informes documentado y perfectamente evidenciado de los problemas pedagógicos y todos los procedimientos didácticos que se emplearon durante el año lectivo	- Docentes.
9	Gestión pedagógica curricular	Docentes que no entregan a tiempo documentación solicitada.	Retraso de actividades programadas.	- Reporte de servicio no conforme.	- Dar un plazo para ponerse al día con la documentación. - Establecer reunión entre el coordinador de área y el docente.	- Coordinadores de área.
10	Gestión pedagógica	Incumplimiento de responsabilidades de los	- Revisión no adecuada de la gestión del aula.	- Reporte de servicio no	- Reunión entre el director y los coordinadores de área	- Director.

	<b>SUBPROCESO PARA EL SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> SP01-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

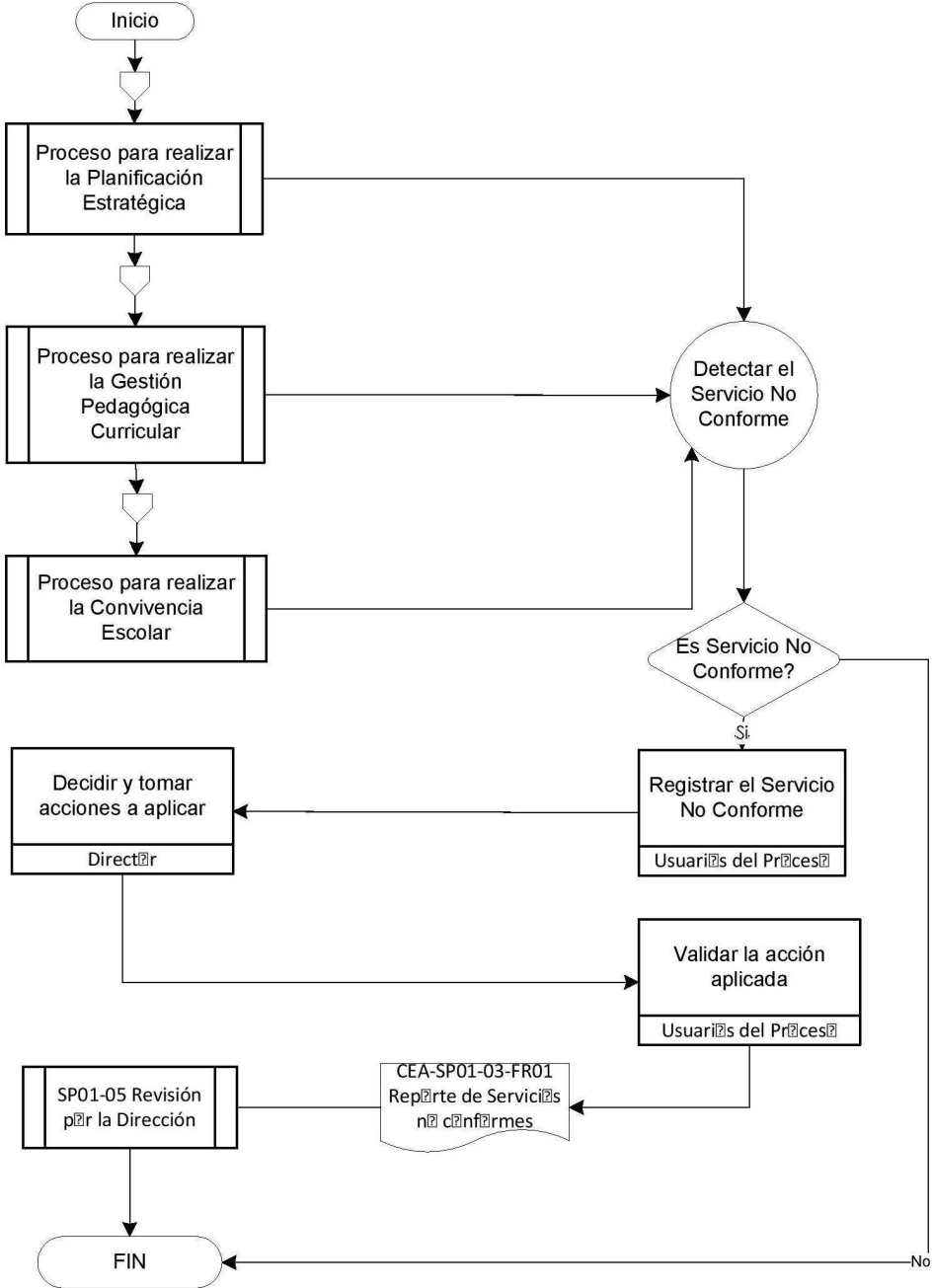
	curricular	coordinadores de área.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimiento de los tópicos planteados para la orientación de la clase.</li> <li>- Incumplimiento de lo planeado en los consejos coordinación.</li> </ul>	conforme.	- Reprogramación de compromisos no cumplidos.	
11	Gestión pedagógica curricular	Emisión de resultados académicos errados.	Errores en los informes de evaluación.	- Reporte de servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de documentación que certifique que se debe realizar un cambio en el libro y registro de notas</li> <li>- Rehacer toda la documentación necesaria de reportes de evaluación</li> <li>- Extender disculpas al estudiante y al padre de familia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docente.</li> <li>- Secretarfa.</li> </ul>
12	Gestión pedagógica curricular	No dar a conocer a los estudiantes los resultados académicos del quimestre.	Cuando el docente no dé a conocer los resultados académicos del quimestre respectivo a los estudiantes antes de llevarlos a la secretaría.	- Reporte de servicio no conforme.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar a conocer oportunamente a las estudiantes los resultados académicos de acuerdo a cronogramas establecidos.</li> <li>- Hacer un compromiso para el período siguiente, no se vuelva a repetir.</li> <li>- Reunión entre director y el docente.</li> <li>- Ofrecer disculpas a los estudiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinadores de área.</li> </ul>
13	Convivencia escolar	Incumplimiento del código de convivencia escolar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando se incumplen deberes y derechos de los estudiantes.</li> <li>- Cuando haya desconocimiento del código de convivencia.</li> </ul>	- Reporte de servicio no conforme.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difundir el código de convivencia escolar a toda la comunidad educativa.</li> <li>- Demostrar un clima de calidad y calidez basados en el "buen vivir" en la convivencia escolar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientador.</li> <li>- Trabajador social.</li> <li>- Comisión social.</li> </ul>
14	Convivencia escolar	Poco acompañamiento pedagógico de los docentes hacia los estudiantes.	Incumplimiento del acompañamiento pedagógico establecido por la institución.	- Reporte de servicio no conforme.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión entre el coordinador de área y el docente</li> <li>- Reunión entre el director y el docente si es reiterativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director.</li> <li>- Coordinador de área</li> <li>- Docentes.</li> </ul>
15	Convivencia escolar	Comportamiento inadecuado por parte de los estudiantes.	Cuando a un estudiante se le inicia un seguimiento comportamental por faltas al reglamento interno y/o código de convivencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de servicio no conforme.</li> <li>- Ficha de reporte comportamental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar al Director.</li> <li>- Informar al Departamento de orientación y Bienestar Estudiantil</li> <li>- Informar al padre de familia y/o representante</li> <li>- Realizar el debido proceso según el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DOBE</li> <li>- Director.</li> </ul>

	<b>SUBPROCESO PARA EL SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> SP01-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta comportamental</li> <li>- Acción correctiva.</li> </ul>	código de convivencia vigente.	
16	Convivencia escolar	No dar seguimiento a las inasistencias de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No llevar registro de la asistencia de los estudiantes, durante el quimestre.</li> <li>- No verificar telefónicamente con los padres o representantes, los motivos de la inasistencia a clase de los estudiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte servicio no conforme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar la falta correspondiente.</li> <li>- Verificar telefónicamente con los representantes, los motivos de la inasistencia a clase del estudiante</li> <li>- Solicitar excusa justificada cuando el estudiante regrese la escuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes.</li> <li>- Secretaria</li> </ul>
17	Servicios complementarios	Mala atención en los servicios complementarios.	Cuando al recibir el servicio, el estudiante sea mal atendido con descortesía o rechazo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de servicio no conforme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disculparse con el estudiante.</li> <li>- Reunión director con el responsable de la dependencia implicada.</li> <li>- Establecer acuerdos para evitar que se repita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DOBE.</li> <li>- Director.</li> </ul>

	<b>SUBPROCESO PARA EL SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> SP01-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA EL SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código:</b> SP01-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

## 8. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Control del Servicio no conforme</b>					
<b>Descripción</b>	Reducir el número de servicios no conformes					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de no conformidades / Total de servicios ) x 100	Quimestral	negativo	5%	20%	Coordinador del SGC	Coordinador del SGC

## 9. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP01-03-FR01	Reporte de Servicios no conformes
n/a	Guía Técnica Colombiana GTC 200:2011
n/a	Norma ISO 9001:2008 Apartado 8.3

## 10. CONTROL DE CAMBIOS


<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
15 julio 2013	01	-	Emisión inicial



## **SUBPROCESO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**


**SP01-04**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código:</b> SP01-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

### ***CONTENIDO***

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código:</b> SP01-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

### 1. **OBJETIVO**

Definir los pasos que se toman en el proceso de Acciones correctivas y preventivas en el Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a las siguientes tipologías de acción:

- Aquellos procesos que tienen una importancia relevante en la institución.
- A todas las acciones correctivas y preventivas del SGC.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinador del SGC.
<b>Aplican el documento:</b>	Comunidad educativa.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**Acción correctiva:** Acción orientada a eliminar la causa de una no conformidad real, para prevenir que esta pueda repetirse.


**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación indeseable. (ISO 9000:2005, 3.6.4).

**Corrección:** Acción encaminada a eliminar la causa de una no conformidad real, para prevenir que esta pueda repetirse.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**No conformidad:** Hace referencia al no cumplimiento de los requisitos especificados, esto se detecta durante la verificación y revisión de los procesos o servicios educativos.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

	<b>SUBPROCESO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código:</b> SP01-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

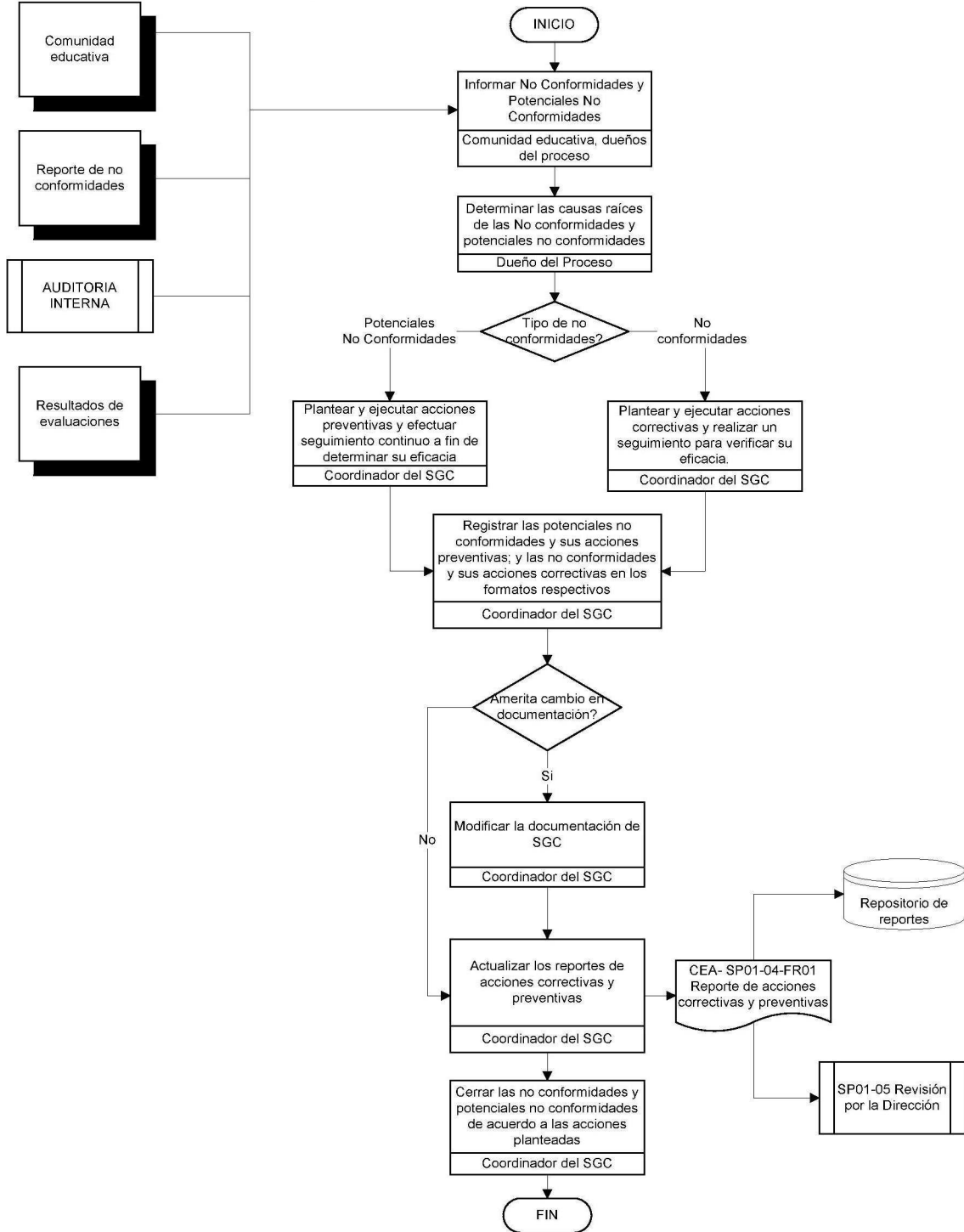
**Seguimiento:** Asegurar la precisión de los datos para el análisis de procesos y productos.


##### 5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

- Cualquier docente puede detectar No conformidades y potenciales No Conformidades, éste debe informar al coordinador de área y al coordinador del SGC, con el fin de determinar y ejecutar las acciones pertinentes.
- Los responsables del proceso deben determinar las causas raíces de la No conformidad y potenciales No Conformidades, identificando los errores y tomando las soluciones respectivas, utilizando técnicas como el diagrama de causa y efecto.
- Plantear y ejecutar las acciones correctivas a las no conformidades y realizar un seguimiento de las acciones tomadas para verificar su eficacia, esto es de responsabilidad del Coordinador del SGC.
- Plantear y ejecutar las acciones preventivas respecto a las potenciales no conformidades y efectuar un seguimiento continuo de estas acciones tomadas a fin de determinar su eficacia.
- Registrar las potenciales no conformidades y sus acciones preventivas; y las no conformidades y sus acciones correctivas en los formatos respectivos, acción que estará a cargo del coordinador del SGC.
- El coordinador del SGC, debe asegurarse si después de aplicar las acciones correctivas y preventivas amerita un cambio en la documentación del SGC.
- Modificar la documentación del SGC, en caso de ser necesario. Esta actividad es responsabilidad del coordinador del SGC, alineándose al procedimiento de control de documentos.
- Se debe actualizar los reportes de acciones correctivas y preventivas (CEA- SP01-04-FR01), esto lo debe realizar el coordinador del SGC y una vez cerrada la acción debe actualizar en el reporte de Servicio no conforme (CEA-SP01-03-FR01).
- El Coordinador del SGC deberá cerrar las no conformidades y potenciales no conformidades de acuerdo a las acciones planteadas.

	<b>SUBPROCESO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código:</b> SP01-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código:</b> SP01-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Control de acciones correctivas</b>					
<b>Descripción</b>	Reducir el número de acciones correctivas por proceso.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de acciones correctivas / proceso )	Quimestral	negativo	1	5	Coordinador del SGC	Director

<b>Nombre</b>	<b>Número de acciones preventivas cerradas</b>					
<b>Descripción</b>	Cantidad de acciones preventivas cerradas por mes.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de acciones preventivas cerradas / mes )	Mensual	positivo	1	3	Coordinador del SGC	Director

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP01-03-FR01	Reporte servicio no conforme
CEA-SP01-04-FR01	Reporte acciones correctivas y preventivas
n/a	Guía Técnica Colombiana GTC200:2011
n/a	Norma ISO 9001:2008 Apartado 8.3

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
19 julio 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA REVISIÓN POR LA  
DIRECCIÓN**

**SP01-05**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Código:</b> SP01-05
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Código:</b> SP01-05
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

### 1. **OBJETIVO**

Definir los lineamientos que se toman en el subproceso de Revisión por la Dirección en el Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al subproceso de Revisión por la Dirección en Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinador del SGC.
<b>Aplican el documento:</b>	Director, Junta de Accionistas, Representante de la Dirección.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**Revisión:** Es la acción de ver con atención y cuidado para asegurar la eficacia del tema objeto de la revisión.

**Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.


**Eficiencia:** Es la relación que existe entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Indicador:** Es un dato que da información y ayuda a medir la evolución de un proceso o de una actividad.

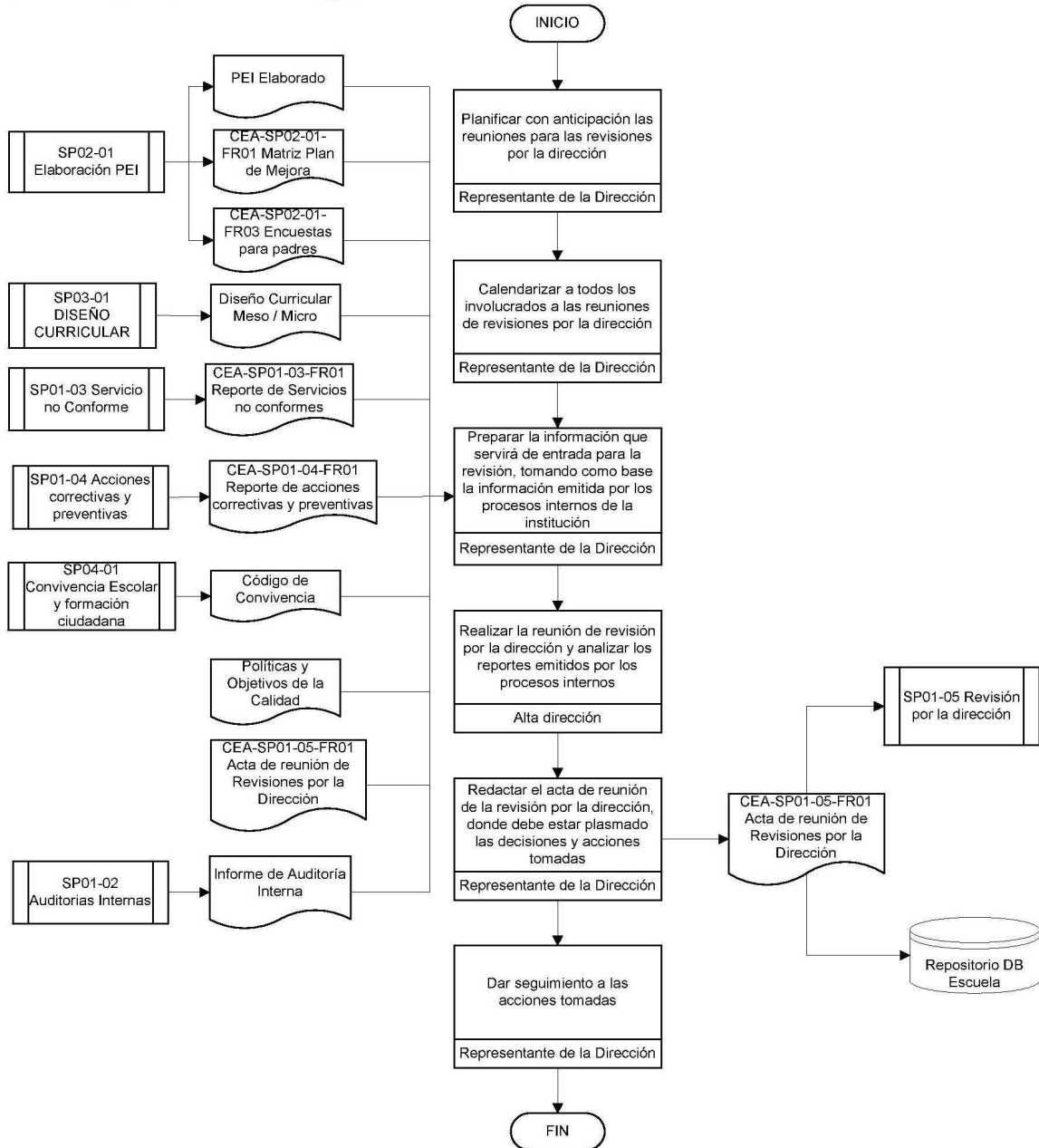
	<b>SUBPROCESO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Código:</b> SP01-05
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Planificar con anticipación las reuniones para las revisiones por la dirección.
- Calendarizar a todos los involucrados a las reuniones de revisiones por la dirección.
- Preparar la información que servirá de entrada para la revisión, tomando como base la información emitida por los procesos internos de la institución.
- Realizar la reunión de revisión por la dirección y analizar los reportes emitidos por los procesos internos, en base al análisis se debe tomar decisiones y acciones para: Mantener o ajustar la Política de la Calidad, mejorar la eficacia del SGC, definir planes de mejoramiento.
- Redactar el acta de reunión de la revisión por la dirección, donde debe estar plasmado las decisiones y acciones tomadas.
- Dar seguimiento a las acciones tomadas.

	<b>SUBPROCESO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Código:</b> SP01-05
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Código:</b> SP01-05
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Julio 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Porcentaje de acciones ejecutadas</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de acciones ejecutadas.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de acciones ejecutadas / # total de acciones planteadas) *100	Quimestral	Positivo	90%	95%	Representante de la dirección	Coordinador del SGC

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP01-05-FR01	Acta de Reunión de Revisión por la Dirección
CEA-SP02-01-FR01	Matriz Plan de Mejora
CEA-SP01-03-FR01	Reporte de Servicios no conformes
CEA-SP01-04-FR01	Reporte de acciones correctivas y preventivas
n/a	Proyecto Educativo Institucional
n/a	Código de convivencia
n/a	Norma ISO 9001:2008 Apartado 5.1, 5.5.2, 5.6

## 9. CONTROL DE CAMBIOS


<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
19 julio 2013	01	-	Emisión inicial



## **SUBPROCESO PARA ELABORACIÓN PEI**


**SP02-01**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA ELABORACIÓN PEI</b>	<b>Código:</b> SP02-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

### ***CONTENIDO***

<i>1.</i>	<i>OBJETIVO .....</i>	<i>3</i>
<i>2.</i>	<i>ALCANCE.....</i>	<i>3</i>
<i>3.</i>	<i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....</i>	<i>3</i>
<i>4.</i>	<i>DEFINICIONES .....</i>	<i>3</i>
<i>5.</i>	<i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....</i>	<i>3</i>
<i>6.</i>	<i>DIAGRAMA DE FLUJO.....</i>	<i>9</i>
<i>7.</i>	<i>INDICADORES .....</i>	<i>9</i>
<i>8.</i>	<i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS.....</i>	<i>10</i>
<i>9.</i>	<i>CONTROL DE CAMBIOS.....</i>	<i>10</i>

	<b>SUBPROCESO PARA ELABORACIÓN PEI</b>	<b>Código:</b> SP02-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir los lineamientos para realizar el proceso de elaboración del PEI en Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Elaboración PEI del Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<i>Elabora el documento:</i>	Coordinadores de área.
<i>Aplican el documento:</i>	Comunidad educativa.
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Junta General de Directivos y Profesores.

### 4. **DEFINICIONES**

**PEI:** Proyecto Educativo Institucional.

**Comunidad educativa:** Son todos los padres, madres, autoridades, docentes y estudiantes de una institución.


**Ideas-fuerza:** O principales componentes del accionar de la institución, son las que orientan la acción de la institución educativa en sus diferentes procesos de gestión.

### 5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

A continuación se detalla los 5 criterios o etapas que se debe seguir para la elaboración del Proyecto Educativo Institucional (PEI), según: (Ministerio Educación, 2013)

**a) Sensibilización:** ¿Por qué es importante la construcción participativa del PEI?

Se debe realizar reuniones de sensibilización, con toda la comunidad educativa; en la sensibilización se deben recoger elementos vivenciales que motiven la participación y el compromiso para la construcción del PEI, ya que es indispensable que los diferentes actores de toda la comunidad educativa se sientan comprometidos con los procesos de

	<b>SUBPROCESO PARA ELABORACIÓN PEI</b>	<b>Código:</b> SP02-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

la institución y mientras más amplia y abierta sea la participación en la construcción del PEI, mayor compromiso se generará en toda la comunidad educativa.

Se debe conformar un equipo gestor, que coordine las actividades de sensibilización, que elabore el plan de construcción participativa del PEI, que coordine las distintas actividades, que sirva de enlace con actores externos, que se responsabilice de la elaboración del documento, monitoreo y seguimiento a la ejecución del PEI.

Se debe establecer acuerdos con la comunidad educativa, en las primeras reuniones para, definir la manera en que puede organizarse la comunidad educativa para llevar adelante este proceso de manera participativa; para explicar y presentar un mapa de construcción del PEI; para revisar criterios con todos los involucrados y acordar de manera democrática la conformación del equipo gestor.

Se debe organizar en conjunto el plan de trabajo: el equipo gestor con las autoridades realizará reuniones para:

- Establecer la programación del trabajo del equipo gestor con un cronograma.
- Fijar criterios, normas de trabajo y procedimientos de registro.
- Distribuir responsabilidades y elaborar cronogramas de construcción para el PEI.

**b) Identidad:** ¿Cómo queremos que sea nuestra institución educativa?

Se debe construir en forma colectiva la identidad de la institución para lo cual es necesario construir su visión, misión e ideario.

*La visión:*

- Debe recoger los intereses y expectativas reales y factibles de los actores para constituirse en factor de motivación, compromiso y sentido de pertenencia hacia la institución.
- Debe enunciar lo que los actores de la institución educativa quieren alcanzar en cinco años.
- Debe ser el horizonte que se alcance con el desarrollo del PEI.

*La Misión:*

- La misión debe ser el propósito que otorga sentido y razón, que orienta a la institución educativa a saber qué es, qué hace, para qué lo hace, cómo lo hace y para quién lo hace.
- Debe reflejar a quiénes sirve la institución, qué necesidades satisface, qué busca y en que se distingue de otras opciones educativas.

	<b>SUBPROCESO PARA ELABORACIÓN PEI</b>	<b>Código:</b> SP02-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

*El Ideario:*


- Debe ser el soporte para lograr el cumplimiento de la misión institucional.
- Se debe construir las ideas-fuerza que orienten en los procesos institucionales como: Planificación estratégica, pedagógica curricular, convivencia escolar y formación ciudadana, gestión de la comunidad.
- Debe señalar notoriamente el compromiso de la institución en su camino hacia la calidad educativa.

**c) Autoevaluación institucional:** ¿Cuál es la realidad de nuestra institución educativa?

- Se debe recoger y sistematizar la información de los siguientes 4 instrumentos:

Nº	Instrumento	Recomendaciones	Responsables	Producto
1	Información sobre las opiniones de los padres. CEA-SP02-01-FR03 Encuestas para padres	Debe ser anónimo y escuchar a la mayoría de los padres. Debe registrarse la información de los cuestionarios en una matriz o en un DB, para su sistematización en tablas y gráficos.	Equipo gestor.	Información sistematizada de la opinión de los padres de familia, en tablas y gráficos.
2	Información sobre la historia del establecimiento, en los últimos 5 años: matrículas, promociones y deserción de estudiantes.	Se debe compartir con los docentes y se debe reflexionar en pequeños grupos. Se debe analizar la evolución de cada caso.	Equipo gestor, secretaría, docentes.	Cuadros y gráficos que muestran la evolución de la matrícula, promoción y deserción de estudiantes durante los últimos 5 años.
3	Información sobre los resultados de aprendizaje de los alumnos.	Se debe hacer con los archivos de secretaría, se debe compartir la información y reflexionar entre los grupos sobre la evolución que hubo en cada caso y los motivos q explican dicho progreso. Se debe analizar las diferencias de resultados de aprendizajes entre años y áreas de estudio.	Equipo gestor, docentes.	Cuadros y gráficos que muestren la evolución de los resultados de aprendizaje, en los últimos cinco años.
4	Información sobre procesos institucionales.	Se debe formar grupos de trabajo por cada proceso operativo. Se debe reflexionar para llegar a consensos.	Equipo gestor, grupos de trabajo.	Cuadros con resultados de tabulación de cada ítem por procesos.

- Se debe identificar las evidencias que respalden el análisis, asegurándose de tener la certeza de que una determinada situación existe o no.

	<b>SUBPROCESO PARA ELABORACIÓN PEI</b>	<b>Código:</b> SP02-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

- El equipo gestor debe redactar un informe breve de autoevaluación, sobre la información obtenida con la aplicación de los instrumentos señalados.

**d) Plan de mejora:** ¿Cómo planificamos el cambio en nuestra educación educativa?

Para la elaboración del plan de mejora se debe seguir los siguientes pasos:

- *Priorización de problemas:* Se debe identificar los problemas objetivamente cruzando y contrastando información de diferentes fuentes, luego se debe priorizar los problemas tomando en cuenta las situaciones críticas relacionadas con los aprendizajes de los estudiantes.

- *Definir la causa de los problemas y formular metas:* Luego de haber identificado y priorizado los problemas, es necesario establecer las metas que llevarán a la Institución a hacer realidad los cambios esperados. Para determinar las metas se debe transformar los dos o tres problemas priorizados en metas realizando las siguientes preguntas: ¿A dónde queremos llegar?, ¿A qué niveles?, ¿En qué aspectos. De esta forma se visualizan las soluciones que imaginamos para cada uno de ellos ya que expresan el cambio, las mejoras y los resultados que queremos conseguir.

- *Definir acciones concretas, recursos y tiempo:* Se debe definir las acciones concretas, recursos y tiempo para cada una de las metas formuladas anteriormente; Las siguientes preguntas nos guiarán para concretar las acciones con sus respectivos recursos, tiempos y responsables:

¿Cuáles son las acciones y sus tareas?

¿De qué recursos disponemos y cuáles nos hacen falta?

¿Qué alianzas podemos establecer para conseguir apoyos y recursos?

En relación al tiempo nos debemos preguntar:

¿En cuánto tiempo se realizarán las acciones para alcanzar las metas previstas?

¿Cuántas horas se utilizarán en aula y fuera de ella?

¿Cuándo iniciamos las acciones y las finalizamos?

- *Establecer compromiso de los responsables:* Se debe definir el responsable principal y los participantes en cada una de las tareas, para lo cual se debe responder las siguientes preguntas:

	<b>SUBPROCESO PARA ELABORACIÓN PEI</b>	<b>Código:</b> SP02-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

¿Quién toma iniciativa, decide y rinde cuentas? responsables.

¿Quiénes participarán y cuáles serán sus responsabilidades?

- *Realizar seguimiento para ajustar acciones:* Se debe acompañar de un seguimiento permanente, lo que sirve para acordar las acciones y renovar el compromiso de los responsables de cada tarea. Ver Matriz Plan de Mejora (CEA-SP02-01-FR01).

- *Evaluar resultado con evidencias:* Se debe hacer una reflexión y formulación de los resultados, que se pueden realizar con la ayuda de las siguientes preguntas:

¿Logramos resolver el problema? ¿Qué cambios constatamos?

¿Estamos incidiendo en el cambio de los problemas? ¿Por tanto, estamos haciendo bien las cosas?

¿Qué cambio en los aprendizajes de los estudiantes, las prácticas de los docentes, directivos padres de familia evidenciamos?

¿Estamos satisfechos?

¿Cómo se conocerá si hemos alcanzado los beneficios esperados?

¿Hemos logrado nuestra meta en los tiempos, con los actores/beneficiarios, con las acciones previstas?

¿Cuál será el mecanismo para medir los resultados? ¿Con qué instrumentos se va a medir?

Ver Matriz Resultados por Actores (CEA-SP02-01-FR02).


- *Consolidar el cambio para lograr el aprendizaje:* Se debe tomar acciones que permitan que estos resultados no se desvanezcan en el futuro, sino que se profundicen, se debe decidir cómo incorporar los cambios como parte del trabajo cotidiano.

Cuando se resolvió un problema y se alcanzó una meta se vuelve a reiniciar el proceso con la identificación de otros problemas o se pasa al próximo problema priorizado y su meta.


**e) Evaluación y monitoreo:** ¿Cómo monitoreamos y evaluamos la ejecución del PEI?

Se debe realizar las siguientes acciones:

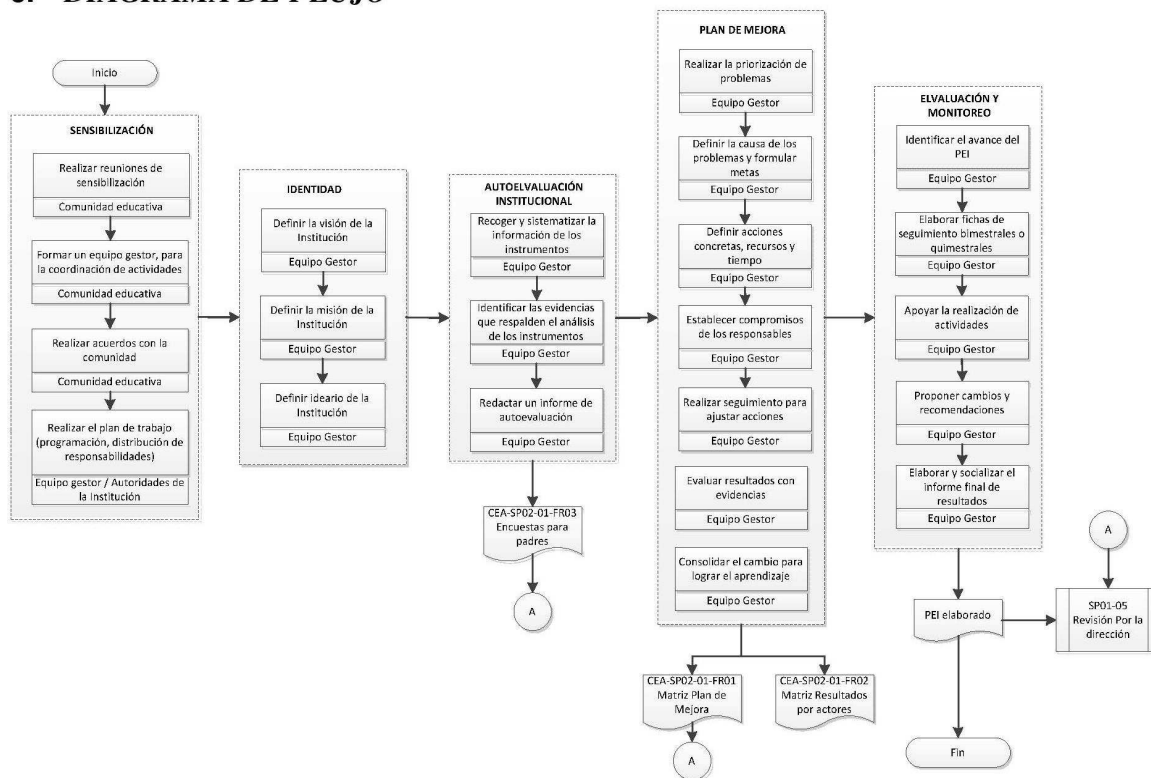
- Identificar el avance del PEI en su conjunto, por ejemplo: si la visión, la misión y el ideario continúan apoyando las acciones acordadas.

	<b>SUBPROCESO PARA ELABORACIÓN PEI</b>	<b>Código:</b> SP02-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

- Elaborar fichas de seguimiento bimestrales o quimestrales, según sea necesario.
- Apoyar la realización de actividades.
- Proponer cambios y recomendaciones para aquellas actividades que no hubieren realizado o estén atrasadas en su ejecución.
- Elaborar un informe final de resultados obtenidos en el año y socializarlo a toda la comunidad educativa.


	<b>SUBPROCESO PARA ELABORACIÓN PEI</b>	<b>Código:</b> SP02-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



**7. INDICADORES**

Nombre	Taza de cumplimiento en la construcción del PEI					
Descripción	Verificar el porcentaje de avance en la construcción del PEI					
Fórmula	Frecuencia	Sentido	Límite Inferior	Límite Superior	Responsable de Medición	Responsable de Análisis
(# de fases completadas / # total de fases ) *100	Mensual	positivo	80%	100%	Coordinador del SGC	Coordinador del SGC

	<b>SUBPROCESO PARA ELABORACIÓN PEI</b>	<b>Código:</b> SP02-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Julio 2013

<b>Nombre</b>	<b>Porcentaje de avance de implementación del PEI</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de avance en la implementación del PEI					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de fases implementadas / # total de fases ) *100	Mensual	positivo	80%	100%	Coordinador del SGC	Coordinador del SGC

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
n/a	Guía metodológica para la construcción del Proyecto Educativo Institucional
CEA-SP02-01-FR01	Matriz plan de mejora
CEA-SP02-01-FR02	Matriz resultados por actores

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
15 Agosto 2013	01	-	Emisión inicial



## **SUBPROCESO PARA DISEÑO CURRICULAR**

**SP03-01**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA DISEÑO CURRICULAR</b>	<b>Código:</b> SP03-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 26 Agosto 2013

### ***CONTENIDO***

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	3
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	6
7. <i>INDICADORES</i> .....	7
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	7
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	7

	<b>SUBPROCESO PARA DISEÑO CURRICULAR</b>	<b>Código:</b> SP03-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 26 Agosto 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir el proceso de diseño curricular en Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de elaboración del diseño curricular en los niveles de educación básica de Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinadores de área.
<b>Aplican el documento:</b>	Docentes.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**PEI:** Proyecto Educativo Institucional.

**Diseño curricular:** Se denomina al conjunto de instrumentos pedagógicos y didácticos que permiten llevar a cabo una actividad de enseñanza aprendizaje, lo que vendría a constituir el servicio educativo institucional.

**Formación integral:** Es una actividad educativa que permite transmitir el conocimiento no solamente de las áreas científicas, sino también de otro tipo más holístico que ayudan a la formación integral como individuo que se está desarrollando en una sociedad.

**Plan de estudio:** Es un esquema organizado y secuencial de conocimientos a ser transmitidos en las diferentes áreas, constituye parte del currículo de la institución.

### 5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**Diseño Macro curricular:** Es el documento referente, guía, que tiene la educación ecuatoriana, este documento es elaborado por el equipo asesor del Ministerio de

	<b>SUBPROCESO PARA DISEÑO CURRICULAR</b>	<b>Código:</b> SP03-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 26 Agosto 2013

Educación del Ecuador y es el que determina la política educacional. Contiene los referentes mínimos de aprendizaje a alcanzar por el estudiante en cada nivel, considerando la importancia de enseñar y aprender y teniendo en cuenta los objetivos nacionales para cada año, esto es redactado en forma general.

**Diseño Meso curricular:** Es el documento creado por cada institución educativa, en la elaboración del mismo participa la Junta de Docentes por área encabezada por el director o vicerrector, para la elaboración de este documento se recoge como referente la planificación macro curricular elaborada por el Ministerio de Educación, la misma que es planteada en términos generales, de estos cada institución lo particulariza y especifica lo que va a enseñar y como lo va a enseñar, esta planificación didáctica permite reflexionar y tomar decisiones claras sobre las necesidades de aprendizaje que tienen los estudiantes, el formato de este diseño se lo especifica en el documento CEA-SP03-01-FR01.

**Diseño Micro curricular:** Este documento es elaborado por cada profesor, aquí es el momento en que la planificación aterriza a nivel de aula con la reflexión didáctica del profesor y las necesidades reales de sus alumnos, aquí el profesor organiza las estrategias metodológicas, prepara los proyectos y procesos para que el aprendizaje sea adquirido por todos, y de esta manera dar atención a la diversidad de estudiantes, un punto importante de esta planificación es la creación y preparación del ambiente de aprendizaje, el formato de este diseño se encuentra especificado en el documento CEA-SP03-01-FR02.

En cada uno de los diseños curriculares anteriores se debe seguir el ciclo PHVA, teniendo en cuenta el nivel de profundidad en el que se encuentra

***Planificar:***

- El desarrollo del plan de estudios, realizando la revisión, verificación y validación de los diferentes requisitos en la etapa de diseño que se encuentre.
- Los responsables de la ejecución del plan de estudios de las diferentes fases de diseño curricular, considerando recursos y métodos de evaluación.
- Los periodos académicos y las actividades pedagógicas a ejecutarse así como las actividades de apoyo integral, teniendo coherencia y vinculación desde el diseño macro hacia el diseño micro curricular.
- Los cronogramas, horarios y distribución académica según actividades a desarrollarse en el quimestre.

***Hacer:***

	<b>SUBPROCESO PARA DISEÑO CURRICULAR</b>	<b>Código:</b> SP03-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 26 Agosto 2013

- Designar comisiones para la ejecución del plan de estudios.
- Socializar e implementar dicho plan de estudios, con la comunidad educativa.
- Estructurar evaluaciones diagnósticas de seguimiento y certificación.

**Verificar:**

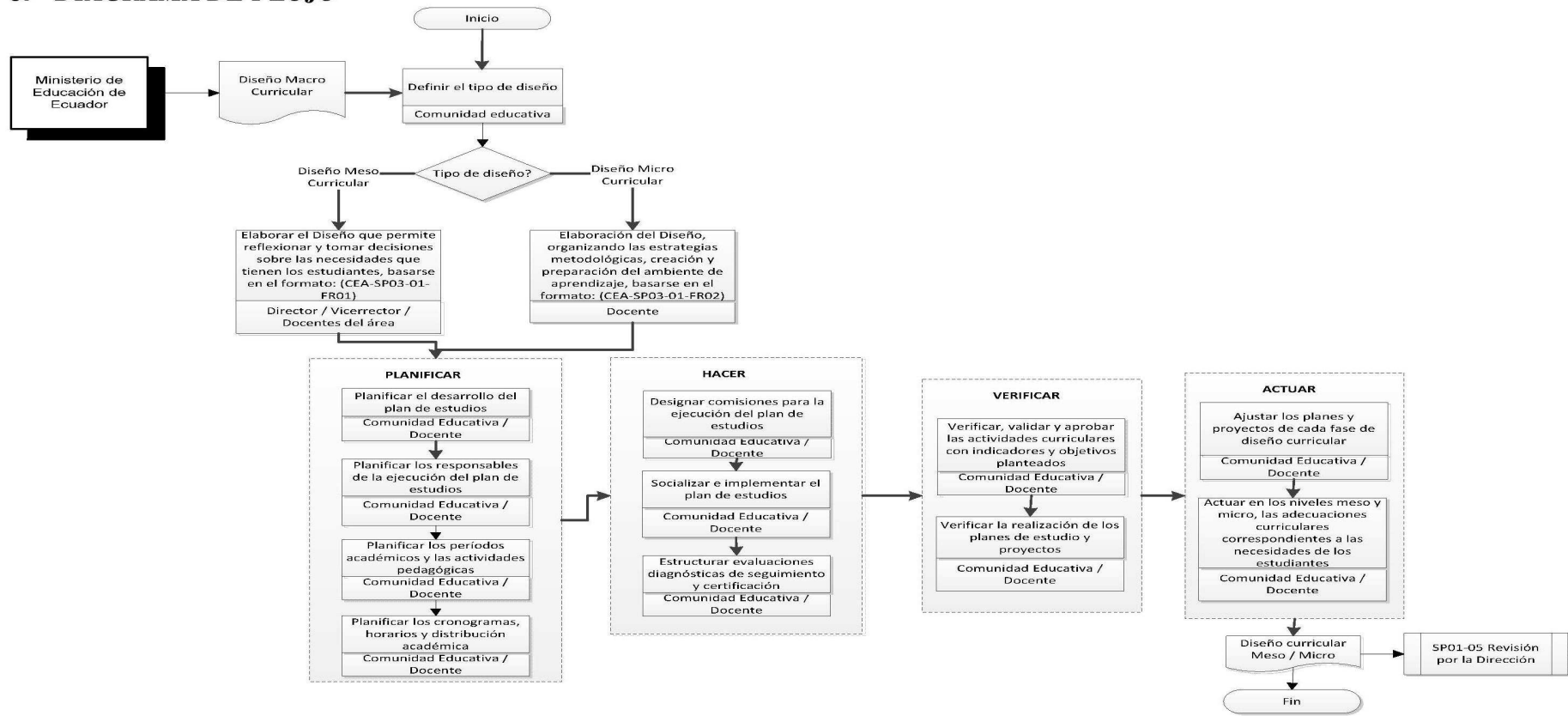
- Revisar, verificar, validar y aprobar las actividades curriculares con los indicadores y objetivos planteados.
- La realización de los planes de estudio y proyectos, cumplimiento de responsabilidades.

**Actuar:** Se debe ajustar:

- Los planes y proyectos de cada fase del diseño curricular de acuerdo a las necesidades detectadas por los responsables.
- En los niveles meso y micro, las adecuaciones curriculares correspondientes a las necesidades de los estudiantes, en especial a aquellos que entran al servicio educativo no conforme o con necesidades especiales.

	<b>SUBPROCESO PARA DISEÑO CURRICULAR</b>	<b>Código:</b> SP03-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 26 Agosto 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA DISEÑO CURRICULAR</b>	<b>Código:</b> SP03-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 26 Agosto 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Porcentaje de avance en el diseño curricular</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de avance en la construcción del Diseño curricular					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de actividades realizadas / # total de actividades a realizarse) *100	Quimestral	positivo	80%	95%	Coordinador del SGC	Coordinador del SGC

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
n/a	Diseño Macro Curricular emitido por el Ministerio de Educación
CEA-SP03-01-FR01	Formato diseño meso
CEA-SP03-01-FR02	Formato diseño micro

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
15 Agosto 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA GESTIÓN DEL  
APRENDIZAJE**

**SP03-02**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA GESTIÓN DEL APRENDIZAJE</b>	<b>Código:</b> SP03-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

### ***CONTENIDO***

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	3
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA GESTIÓN DEL APRENDIZAJE</b>	<b>Código:</b> SP03-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

### 1. OBJETIVO

Establecer y describir el proceso de gestión del aprendizaje que realiza el Centro Educativo Armonía.

### 2. ALCANCE

Aplica al proceso de Gestión del Aprendizaje de Centro Educativo Armonía.

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinadores de área.
<b>Aplican el documento:</b>	Docentes.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Director.

### 4. DEFINICIONES

**Diseño Micro Curricular:** Es el diseño elaborado por cada profesor, aquí es el momento en que la planificación aterriza a nivel de aula con la reflexión didáctica del profesor y las necesidades reales de sus alumnos, aquí el profesor organiza las estrategias metodológicas, prepara los proyectos y procesos para que el aprendizaje sea adquirido por todos, y de esta manera dar atención a la diversidad de estudiantes, un punto importante de esta planificación es la creación y preparación del ambiente de aprendizaje.

**Docente:** Personal de servicio que enseña o imparte el servicio educativo a los alumnos.

### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

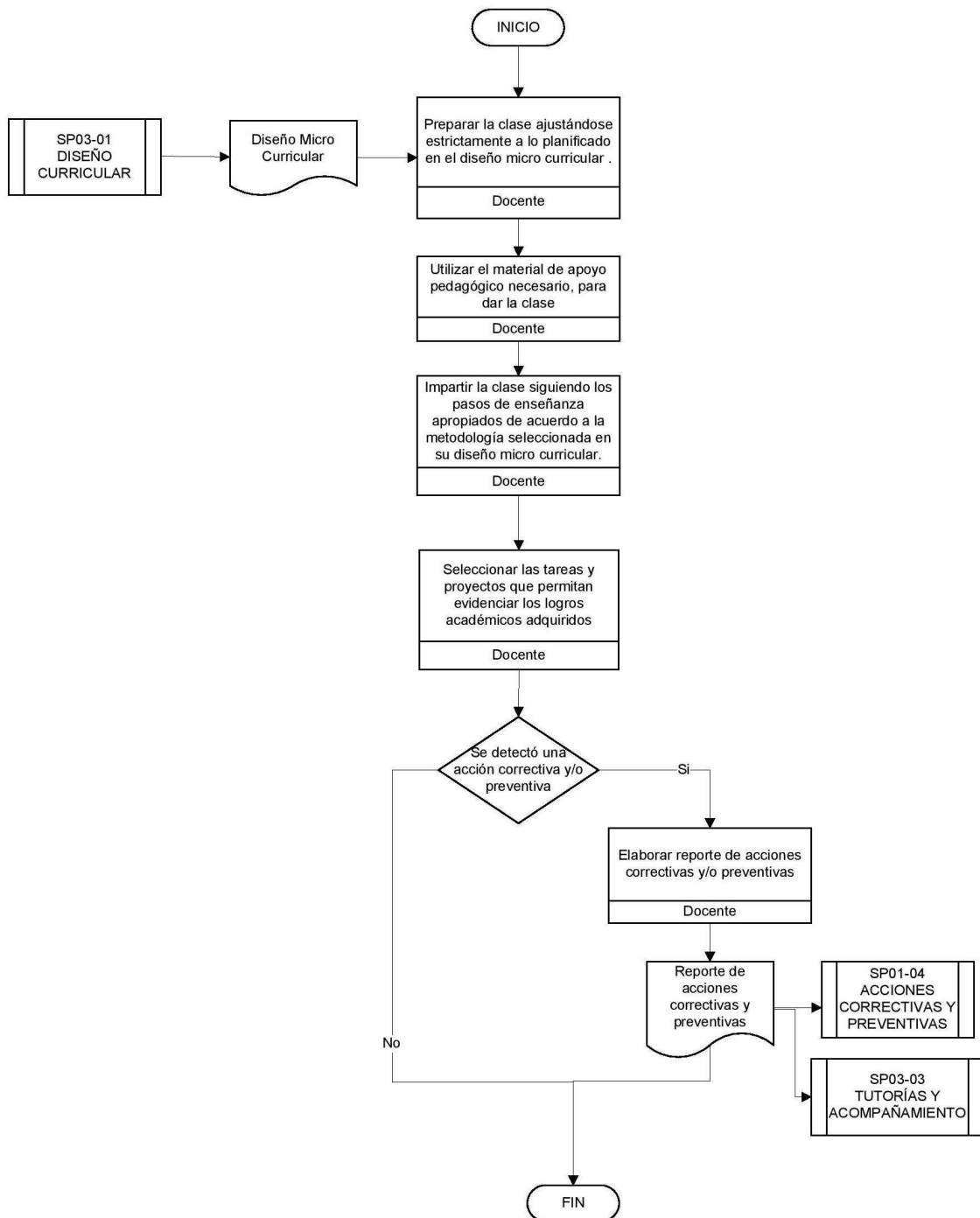
- El docente debe tomar como referencia el diseño micro curricular que ha sido aprobado por el subdirector o por el coordinador de área.

	<b>SUBPROCESO PARA GESTIÓN DEL APRENDIZAJE</b>	<b>Código:</b> SP03-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

- El docente prepara la clase ajustándose estrictamente a lo planificado en el diseño micro curricular utilizando el material de apoyo pedagógico necesario, para dar la clase.
- El docente debe seguir con los pasos de enseñanza apropiados de acuerdo a la metodología seleccionada en su diseño micro curricular.
- El docente seleccionará tareas y proyectos que permitan evidenciar los logros académicos adquiridos.
- El docente según su criterio elabora el reporte de acciones correctivas y preventivas para los estudiantes que considere tienen problemas académicos en el área de conocimiento que se está impartiendo.

	<b>SUBPROCESO PARA GESTIÓN DEL APRENDIZAJE</b>	<b>Código:</b> SP03-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

## 6. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>SUBPROCESO PARA GESTIÓN DEL APRENDIZAJE</b>	<b>Código:</b> SP03-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	Tasa de alumnos que aprueban el año					
<b>Descripción</b>	Aumentar la tasa de alumnos que aprueban el año lectivo					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de alumnos que aprueban el año / # total de alumnos) * 100	anual	Positivo	97%	100%	Coordinador del SGC	Coordinador del SGC

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE
CEA-SP01-04-FR01	Reporte de acciones correctivas y preventivas
n/a	Diseño Micro curricular

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	PÁGINA	SECCIÓN / NUMERAL
28 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA TUTORÍAS Y  
ACOMPAÑAMIENTO**

**SP03-03**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA TUTORÍAS Y ACOMPañAMIENTO</b>	<b>Código:</b> SP03-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

### **CONTENIDO**

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	3
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA TUTORÍAS Y ACOMPañAMIENTO</b>	<b>Código:</b> SP03-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir el proceso de Tutorías y Acompañamiento que lleva a cabo en el Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Tutorías y Acompañamiento de Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<i>Elabora el documento:</i>	Docentes.
<i>Aplican el documento:</i>	Docentes.
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Coordinadores de área y/o Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**Reporte de acciones correctivas y preventivas:** Reporte CEA-SP01-04-FR01 Reporte de acciones correctivas y preventivas.docx en la Lista Maestra de documentos; es el reporte saliente del proceso SP01-04 Acciones correctivas y preventivas.

**Tutorías y acompañamiento:** Es un conjunto de tareas y actividades académicas debidamente planificadas para reforzar los conocimientos y competencias de los estudiantes.

### 5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

- El docente toma como fuente de información el reporte de acciones correctivas y preventivas.

- El docente estructura un cronograma de acciones a realizarse, para las tutorías y el acompañamiento, buscando desarrollar el máximo de capacidades académicas, epistemológicas y personales del estudiante.

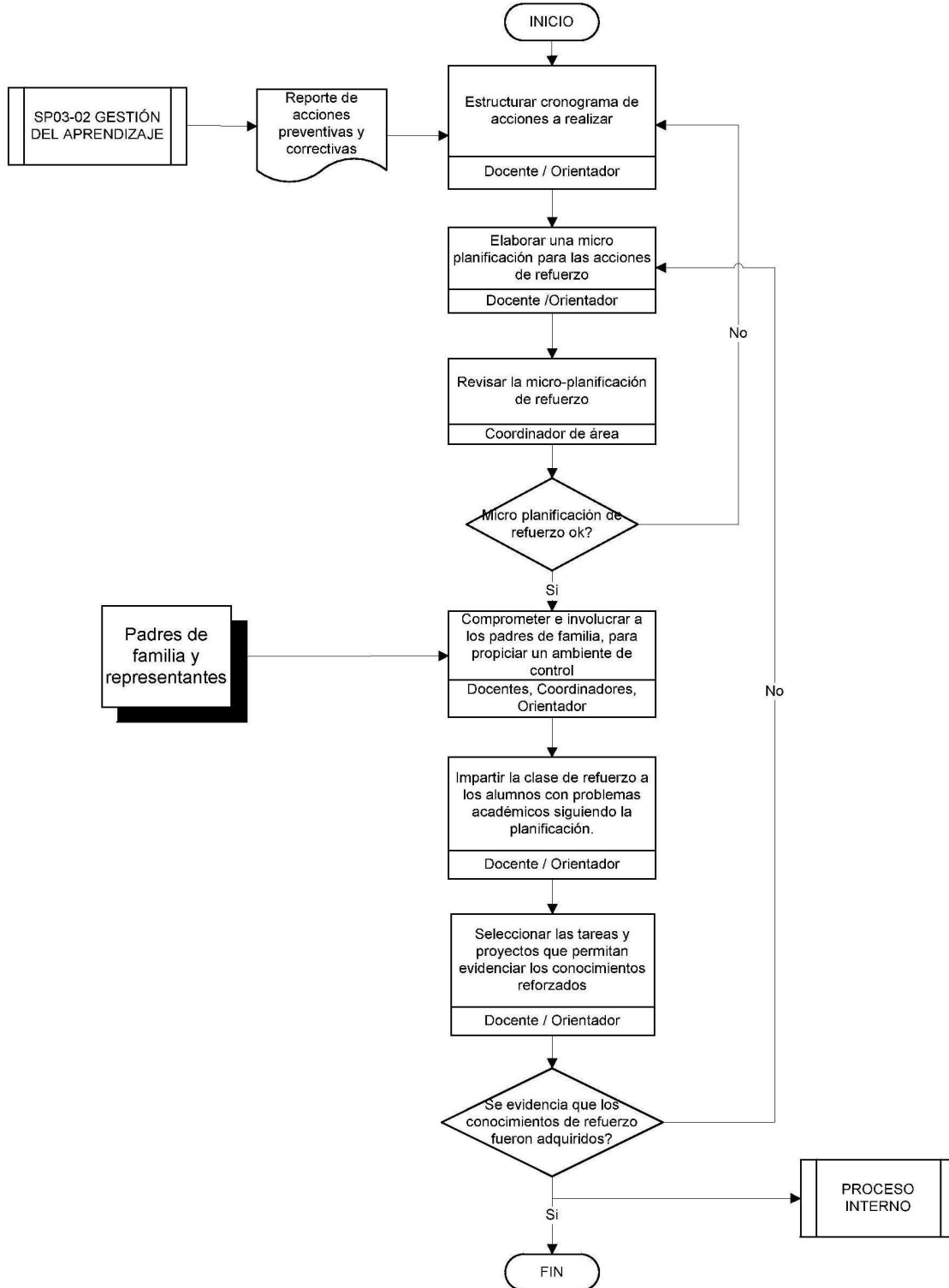
- El docente planifica las acciones de refuerzo generando una micro planificación, la misma que es comunicada y socializada en el área respectiva.

	<b>SUBPROCESO PARA TUTORÍAS Y ACOMPañAMIENTO</b>	<b>Código:</b> SP03-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

- La micro planificación es revisada por el coordinador de área, el mismo que aprueba para ser ejecutada o a su vez realiza las recomendaciones para volver hacer planificada.
- Impartir clases de refuerzo a los alumnos, brindando un asesoramiento personalizado y haciendo readecuaciones continuas según los avances obtenidos, aquí el docente tiene que enfatizar en la formación de actitudes, en el fortalecimiento de voluntades y la motivación a los sujetos involucrados en el acompañamiento.
- Comprometer e involucrar a los padres de familia en el proceso de tutorías y acompañamiento y su relación con la escuela para propiciar un ambiente de mejor control y comunicación mientras dure este proceso.
- El docente envía tareas y proyectos que evidencien los conocimientos reforzados.

	<b>SUBPROCESO PARA TUTORÍAS Y ACOMPAÑAMIENTO</b>	<b>Código:</b> SP03-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA TUTORÍAS Y ACOMPAÑAMIENTO</b>	<b>Código:</b> SP03-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	Tasa de alumnos que toman tutorías					
<b>Descripción</b>	Disminuir la tasa de alumnos que refuerzan sus conocimientos					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de alumnos que toman tutorías / # total de alumnos) * 100	Quimestral	negativo	5%	20%	Coordinador del SGC	Coordinador del SGC

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE
SP-01-04	Acciones Correctivas y Preventivas
CEA-SP01-04-FR01	Reporte de acciones correctivas y preventivas

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	PÁGINA	SECCIÓN / NUMERAL
19 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial



## **SUBPROCESO PARA EVALUACIONES**


**SP03-04**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIONES</b>	<b>Código:</b> SP03-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	5
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIONES</b>	<b>Código:</b> SP03-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

**1. OBJETIVO**

Establecer y describir el proceso de Evaluaciones que lleva a cabo en el Centro Educativo Armonía.

**2. ALCANCE**

Aplica al proceso de Evaluaciones de Centro Educativo Armonía.

**3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**


<b><i>Elabora el documento:</i></b>	Coordinadores de área.
<b><i>Aplican el documento:</i></b>	Docentes.
<b><i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i></b>	Director.

**4. DEFINICIONES**

**Diseño Micro Curricular:** Es el documento que diseña y elabora cada profesor, es el momento que la planificación aterriza a nivel de aula con la reflexión didáctica del profesor y las necesidades reales de sus alumnos, aquí el profesor organiza las estrategias metodológicas, prepara los proyectos y procesos para que el aprendizaje sea adquirido por todos, y de esta manera dar atención a la diversidad de estudiantes, un punto importante de esta planificación es la creación y preparación del ambiente de aprendizaje.


**Docente:** Personal que enseña o imparte el servicio educativo a los alumnos.

**Evaluación:** Es la acción y efecto de evaluar mediante un instrumento pedagógico que permite para validar el conocimiento adquirido de los estudiantes.

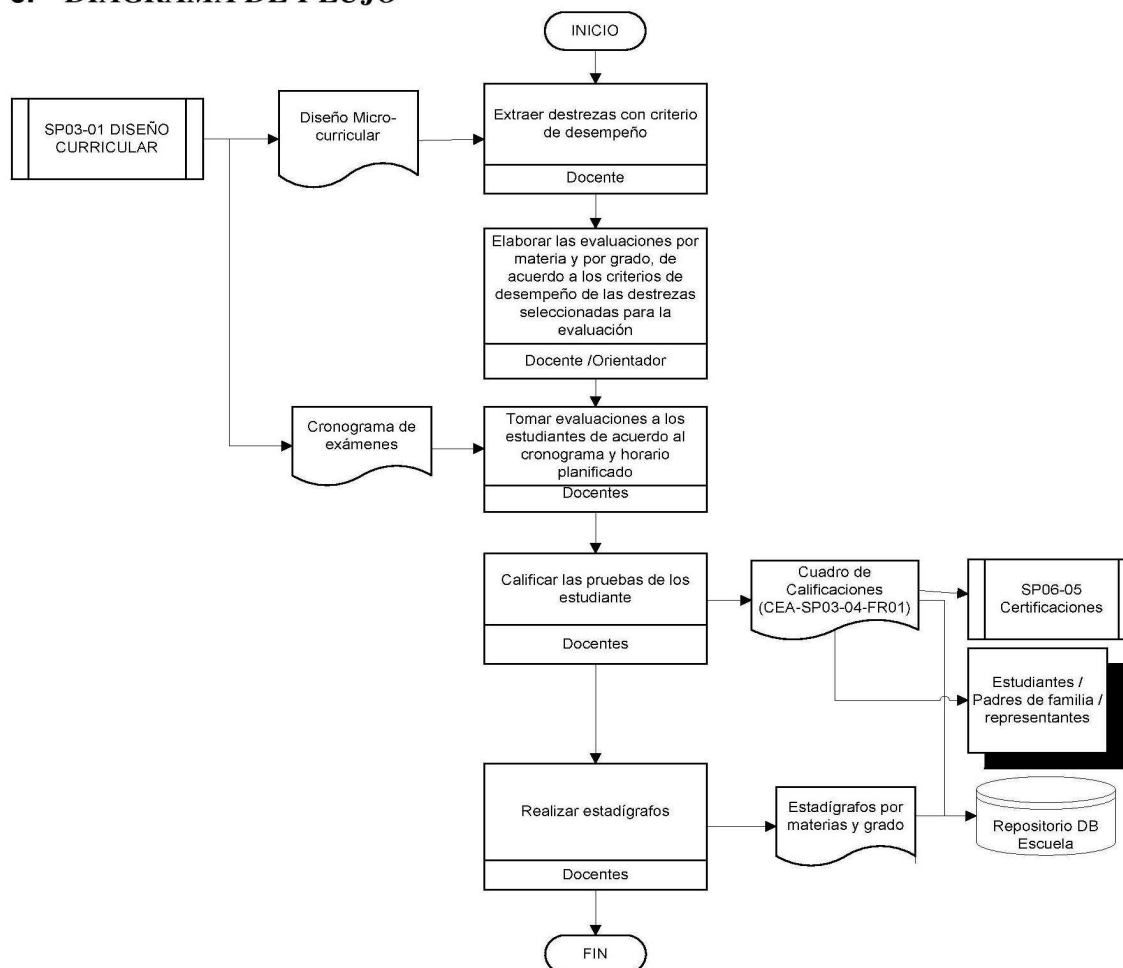
	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIONES</b>	<b>Código:</b> SP03-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

##### **5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

- El docente toma como entrada el diseño micro curricular y los ejes transversales de conocimiento de donde extrae las destrezas con criterio de desempeño.
- El docente elabora los instrumentos para las evaluaciones por materia y por grado, de acuerdo a los criterios de desempeño y las destrezas seleccionadas para la evaluación.
- El docente realiza la evaluación a sus estudiantes de acuerdo al cronograma planificado y según el horario establecido.
- El docente califica las pruebas de los estudiantes.
- El docente realiza los estadígrafos necesarios, de acuerdo al área y requerimientos institucionales los cuales son analizados en las juntas de área.
- El docente emite reporte de calificaciones a la secretaría. Ver formato de Cuadro de calificaciones (CEA-SP03-04-FR01)

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIONES</b>	<b>Código:</b> SP03-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

## 6. DIAGRAMA DE FLUJO



## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de evaluaciones sobre el 70 %</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de evaluaciones que superan el 70% de la nota					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de evaluaciones del grado mayores a 7 puntos / # total de evaluaciones del grado) * 100	Quimestral	Positivo	95%	99%	Coordinador del SGC	Coordinador del SGC
<b>Nombre</b>	<b>Tasa de evaluaciones realizadas durante el año lectivo</b>					

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIONES</b>	<b>Código:</b> SP03-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de evaluaciones ejecutadas					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de evaluaciones realizadas al año / # total de evaluaciones planificadas al año) * 100	Quimestral	Positivo	98%	100%	Coordinador del SGC	Coordinador del SGC

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP03-04-FR01	Cuadro de calificaciones
SP03-01	Diseño Curricular
SP06-05	Certificaciones

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
12 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA CONVIVENCIA ESCOLAR Y  
FORMACIÓN CIUDADANA**

**SP04-01**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA CONVIVENCIA ESCOLAR Y FORMACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> SP04-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	6
7. <i>INDICADORES</i> .....	7
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	7
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	7

	<b>SUBPROCESO PARA CONVIVENCIA ESCOLAR Y FORMACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> SP04-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Convivencia Escolar y Formación Ciudadana en el Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Convivencia Escolar y Formación Ciudadana de Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinadores de área.
<b>Aplican el documento:</b>	Docentes.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Comunidad Educativa, Ministerio de Educación del Ecuador.

### 4. **DEFINICIONES**

**Código de convivencia:** Es un instrumento institucional que busca garantizar el ejercicio de derechos de los estudiantes y demás actores de la comunidad educativa, a fin de contar con ambientes, seguros, saludables para el aprendizaje y facilitar la convivencia.

**Comunidad educativa:** Son todos los actores: Padres, madres de familia, estudiantes, personal docente, administrativo y de servicio de una institución.

**Compromiso:** Describe una obligación que se ha contraído o una palabra dada, en ocasiones es una promesa o una declaración de principios.

**Avalar:** Garantizar por medio aval.


	<b>SUBPROCESO PARA CONVIVENCIA ESCOLAR Y FORMACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> SP04-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

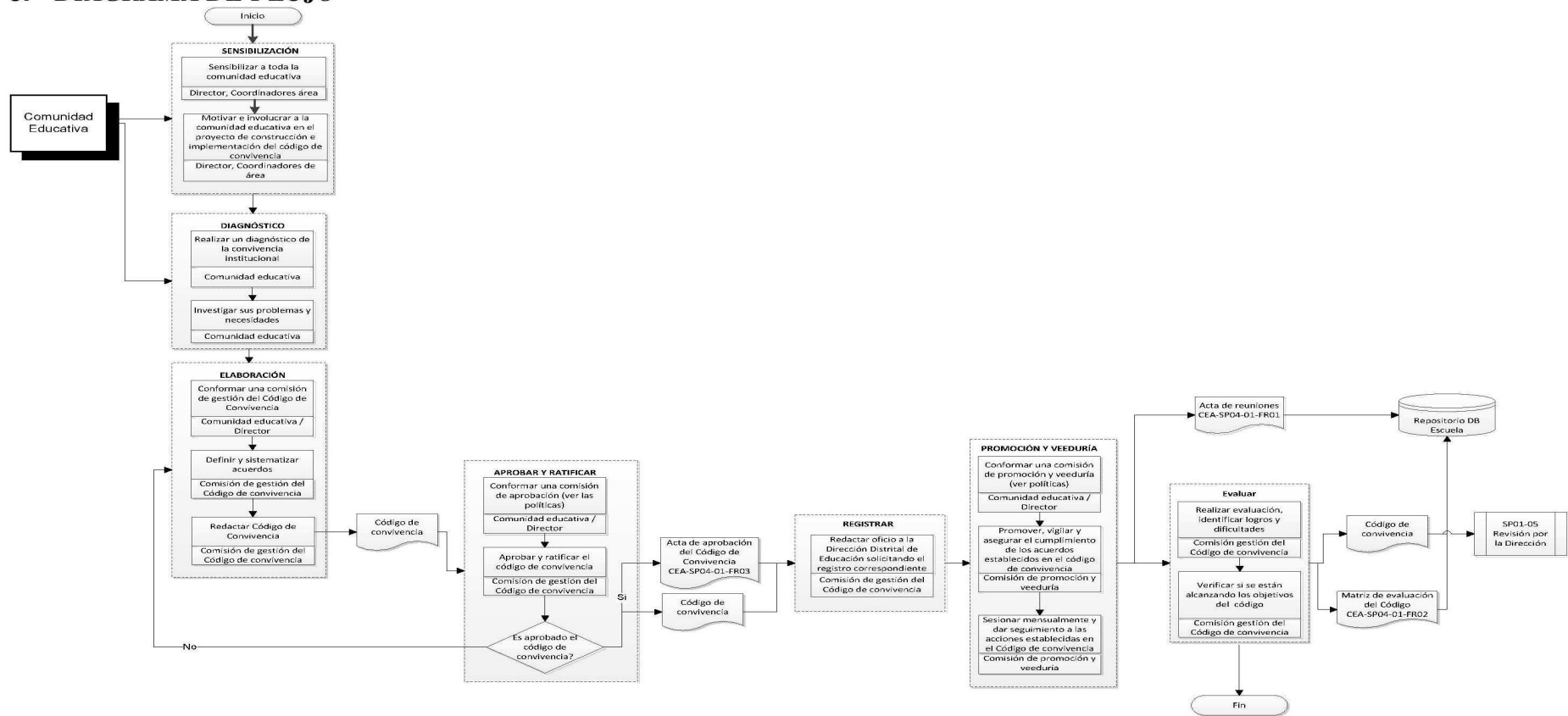
- Sensibilizar: A toda la comunidad educativa para motivar e involucrar en el nuevo proyecto de construcción e implementación del código de convivencia.
- Diagnóstico: De la convivencia institucional, para lo cual es fundamental la participación de la comunidad educativa en la resolución e investigación de sus propios problemas y necesidades. El resultado de esto servirá como punto de partida y base fundamental de las acciones que se emprenderán en el corto, mediano y largo plazo.
- Elaboración: Sistematización y redacción, la autoridad institucional debe gestionar la conformación de una comisión de sistematización de acuerdos y redacción del código. Se definen los acuerdos y compromisos por parte de los miembros de la comunidad educativa los cuales deben ser redactados en términos positivos.
- Aprobar y ratificar: Se debe conformar una comisión que la conforman: el director de la institución, un representante de docentes, un representante de la comisión de promoción de la Convivencia Armónica Institucional, dos representantes de los padres de familia, un representante de los estudiantes, un representante de la parte administrativa y de servicio; y mediante reunión se deberá aprobar y ratificar el Código de Convivencia Institucional, se elaborará una acta en la cual firman la aprobación de dicho código, la cual se especifica en el formato CEA-SP04-01-FR03 Acta Aprobación código convivencia.
- Registrar: Se deberá enviar un oficio a la Dirección Distrital de Educación, con el acta de aprobación del Código de Convivencia Institucional para su registro correspondiente.
- Promoción y veeduría: Se debe conformar una comisión de promoción y veeduría de la convivencia armónica institucional, la cual se encarga de promover, vigilar y asegurar el cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos en el código de convivencia. Esta comisión deberá sesionar cada mes con el fin de dar un seguimiento a las acciones establecidas en el código de convivencia. El modelo de acta de estas reuniones se especifica en el formato CEA-SP04-01-FR01 Acta de reuniones.
- Evaluar: Se debe evaluar el código de convivencia, para identificar los logros y dificultades y verificar si se están alcanzando los objetivos planteados en dicho código; para identificar y reunir información para un asesoramiento oportuno y eficaz a quienes deben tomar decisiones; para mejorar la convivencia armónica institucional.

	<b>SUBPROCESO PARA CONVIVENCIA ESCOLAR Y FORMACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> SP04-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

La matriz de evaluación del Plan de Convivencia Armónica Institucional se especifica en el formato CEA-SP04-01-FR02.

	<b>SUBPROCESO PARA CONVIVENCIA ESCOLAR Y FORMACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> SP04-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA CONVIVENCIA ESCOLAR Y FORMACIÓN CIUDADANA</b>	<b>Código:</b> SP04-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de personas socializadas</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de personas socializadas dentro de la comunidad educativa.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(Número de personas sensibilizadas con las normas del código de convivencia/ # total de personas de la comunidad educativa ) * 100	Trimestral	Positivo	70%	90%	Comisión de gestión del código de convivencia	Coordinador del SGC

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP04-01-FR01	Acta de reuniones
CEA-SP04-01-FR02	Matriz Evaluación código convivencia
CEA-SP04-01-FR03	Acta Aprobación código convivencia

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
12 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA SERVICIOS  
COMPLEMENTARIOS**

**SP04-02**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>Código:</b> SP04-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 18 Septiembre 2013

### ***CONTENIDO***

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	3
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>Código:</b> SP04-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 18 Septiembre 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Servicios Complementarios en el Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Servicios Complementarios de Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinador del SGC.
<b>Aplican el documento:</b>	Trabajador social.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**Trabajador social:** Es el profesional que interviene como mediador en la resolución de problemas o conflictos en las relaciones humanas para incrementar y fortalecer el bienestar en la comunidad.

**Problema:** Se refiere a algún asunto social particular que, de ser solucionado, daría lugar a beneficios sociales aportando al buen vivir de toda la comunidad educativa.

### 5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Centro Educativo Armonía ofrece el servicio complementario de: servicio de trabajo social.

- El trabajador social recolecta información de posibles problemas que se estén dando en la comunidad educativa, toma la información del Reporte de acciones correctivas y preventivas (CEA-SP01-04-FR01) y la información del Reporte de Servicios no conformes (CEA-SP01-03-FR01).
- El trabajador social investiga y analiza la información recolectada.
- Al detectar posibles problemas, el trabajador social evalúa la información recolectada para tomar acciones tendientes a remediar el problema, trata de que el

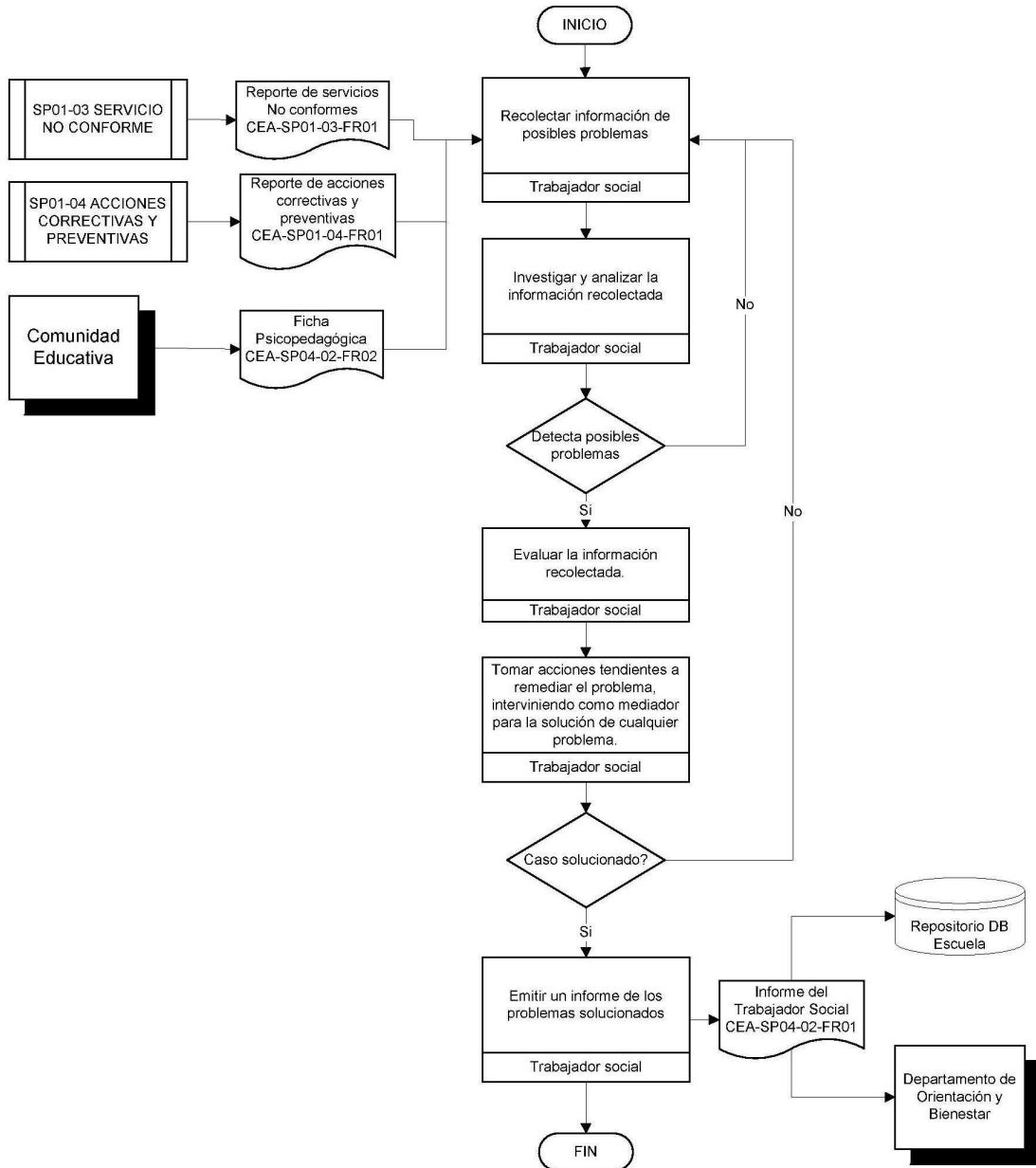
	<b>SUBPROCESO PARA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>Código:</b> SP04-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 18 Septiembre 2013

éxito personal se alcance con el autoconocimiento y la colaboración con los demás, interviniendo como mediador para la solución de cualquier problema, dentro de estas acciones pueden estar: reunir al grupo familiar en la institución, acudir al domicilio del estudiante, intervenir con los maestros, intervenir con la institución.

- El trabajador social emite un informe (CEA-SP04-02-FR01) con los problemas detectados al departamento de Orientación y Bienestar.

	<b>SUBPROCESO PARA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>Código:</b> SP04-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 18 Septiembre 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>Código:</b> SP04-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 18 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de problemas resueltos</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de los casos resueltos por el servicio de trabajo social.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de casos solucionados en el mes / # total de casos reportados en el mes) * 100	Mensual	Positivo	80%	90%	Trabajador social.	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
SP01-03	Servicio no conforme
SP01-04	Acciones correctivas y preventivas
CEA-SP01-03-FR01	Reporte de Servicios no conformes
CEA-SP01-04-FR01	Reporte de acciones correctivas y preventivas
CEA-SP04-02-FR02	Ficha Psicopedagógica
CEA-SP04-02-FR01	Informe Trabajador social

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
8 Octubre 2013	01	-	Emisión inicial




**SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE REDES DE  
TRABAJO  
SP05-01**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE REDES DE TRABAJO</b>	<b>Código:</b> SP05-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 9 Septiembre 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE REDES DE TRABAJO</b>	<b>Código:</b> SP05-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 9 Septiembre 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Programa de Redes de Trabajo en el Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Programa de Redes de Trabajo de Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<i>Elabora el documento:</i>	Coordinador del SGC.
<i>Aplican el documento:</i>	Docentes y Coordinadores de Área.
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**


**Comunidad:** Conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes que viven unidas bajo ciertas constituciones y reglas como los conventos, escuelas, etc.

**Comunidad Educativa:** Son todos los padres, madres de familia, representantes, estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicio de una institución educativa.

**Proyecto:** Conjunto de escritos, cálculos, primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace como prueba antes de darle la forma definitiva.

**Proyecto Inclusivo:** Proyecto en el que se involucra a la comunidad educativa y la sociedad circundante a la Institución.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

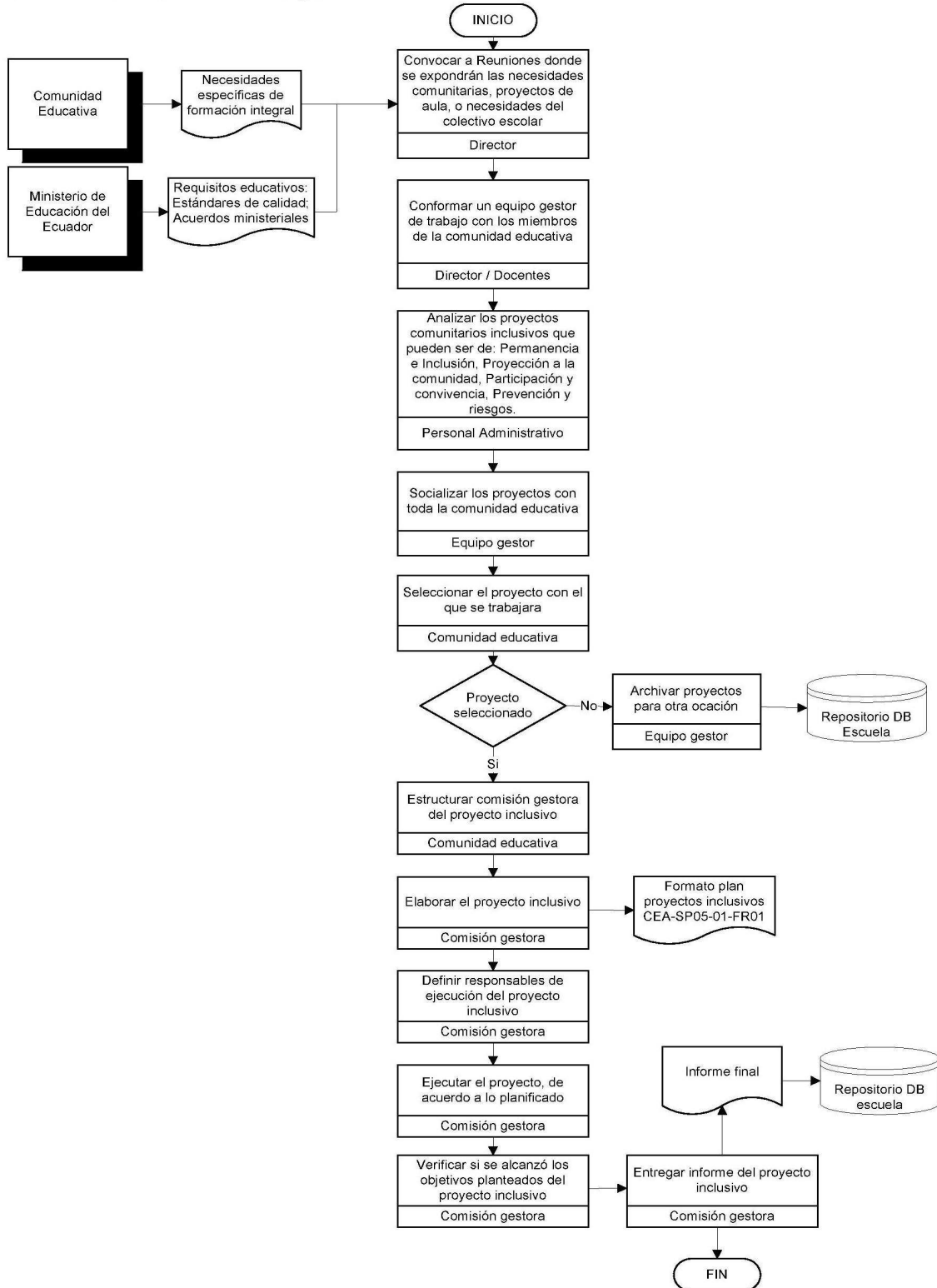
	<b>SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE REDES DE TRABAJO</b>	<b>Código:</b> SP05-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 9 Septiembre 2013


##### **5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

- Convocar a reunión a la comunidad educativa, donde se expondrán las necesidades comunitarias del sector, los proyectos estudiantiles de aula o las necesidades detectadas por el colectivo escolar.
- Conformar un equipo gestor de trabajo con miembros de la comunidad educativa.
- Analizar los proyectos comunitarios inclusivos los cuales pueden ser de: (Permanencia e Inclusión, Proyección a la comunidad, Participación y convivencia, Prevención y riesgos), con los que se va a trabajar en el año lectivo.
- Socializar los proyectos con toda la comunidad educativa dando a conocer sus objetivos, alcance, ventajas y desventajas de dicho proyecto a desarrollarse.
- Seleccionar el proyecto con el cual la comunidad educativa trabajará durante el año lectivo.
- Elaborar el plan del proyecto para lo cual se utilizará el formato CAE-SP05-01-FR01.
- Definir los responsables de la ejecución del proyecto inclusivo.
- Ejecutar el proyecto de acuerdo a lo planificado.
- Evaluar el proyecto, para verificar si se alcanzó los objetivos planteados.
- Entregar un informe final del proyecto y comunicarlo a la comunidad educativa.

	<b>SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE REDES DE TRABAJO</b>	<b>Código:</b> SP05-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 9 Septiembre 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE REDES DE TRABAJO</b>	<b>Código:</b> SP05-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 9 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de beneficiarios por el proyecto inclusivo</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de personas beneficiadas por la ejecución del proyecto.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de personas beneficiadas / # de personas de la zona) * 100	Quimestral	Positivo	60%	90%	Comisión gestora	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP05-01-FR01	Formato plan proyectos inclusivos
---	Estándares de Calidad Educativa Ministerio de Educación del Ecuador
---	Acuerdos ministeriales del Ministerio de Educación del Ecuador

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
9 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA LINEAMIENTOS  
NORMATIVOS**


**SP06-01**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA LINEAMIENTOS NORMATIVOS</b>	<b>Código:</b> SP06-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Septiembre 2013

### ***CONTENIDO***

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA LINEAMIENTOS NORMATIVOS</b>	<b>Código:</b> SP06-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Septiembre 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir el proceso de Lineamientos Normativos que se lleva a cabo en el Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Lineamientos Normativos de Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinador del SGC.
<b>Aplican el documento:</b>	Personal Administrativo.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**Lineamientos normativos:** Conjunto de normas aplicables a una determinada materia o actividad.

**AMIE:** Archivo Maestro de Instituciones Educativas.


**Personal:** Es el conjunto de personas que trabajan en Centro Educativo Armonía.

**Docente:** Personal de servicio que enseña o imparte el servicio educativo a los alumnos.

**Comunidad Educativa:** Son todos los padres, madres de familia, representantes, estudiantes, docentes, personal administrativo y de servicio de una institución educativa.


**Calendario Académico:** Es el conjunto de actividades que desarrolla la Institución Educativa durante el año lectivo.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

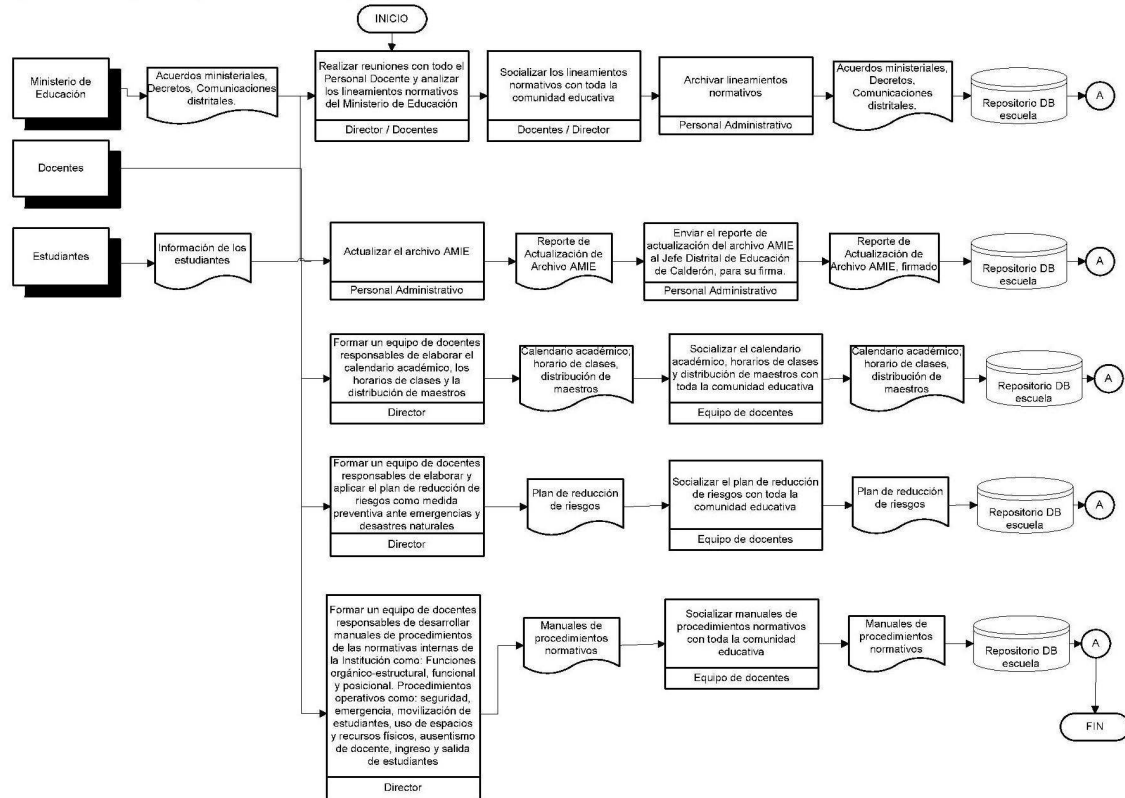
	<b>SUBPROCESO PARA LINEAMIENTOS NORMATIVOS</b>	<b>Código:</b> SP06-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Septiembre 2013


##### **5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

- Realizar reuniones con todo el personal docente para analizar y socializar los lineamientos normativos del Ministerio de Educación a toda la comunidad educativa.
- Actualizar oportunamente el archivo AMIE, cuya responsabilidad es del personal administrativo; recogiendo la información de los estudiantes y validando antes de su ingreso al archivo.
- Enviar el reporte de actualización al Jefe Distrital de Educación de Calderón para su respectiva firma y archivar en los repositorios de la Institución.
- Formar un equipo de docentes responsables de elaborar el calendario académico, los horarios de clases y la distribución de maestros.
- Socializar el calendario académico y horario de clase así como la distribución de maestros con toda la comunidad educativa.
- Formar un equipo de docentes responsables de elaborar y aplicar el plan de reducción de riesgos como medida preventiva ante emergencias y desastres naturales.
- Socializar el plan de reducción de riesgos con toda la comunidad educativa.
- Formar un equipo de docentes responsables de desarrollar manuales de procedimientos de las normativas internas de la Institución como: Funciones orgánico-estructural, funcional y posicional. Procedimientos operativos como: seguridad, emergencia, movilización de estudiantes, uso de espacios y recursos físicos, ausentismo de docente, ingreso y salida de estudiantes.
- Socializar los manuales de los procedimientos normativos con toda la comunidad educativa y conservarlos en los repositorios de la Institución.

	<b>SUBPROCESO PARA LINEAMIENTOS NORMATIVOS</b>	<b>Código:</b> SP06-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Septiembre 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA LINEAMIENTOS NORMATIVOS</b>	<b>Código:</b> SP06-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	Tasa de normativas socializadas					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje normativas socializadas					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de normativas socializadas en el año / # total de normativas) * 100	Quimestral	Positivo	90%	98%	Personal Docente	Coordinador del SGC

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE
n/a	Acuerdos Ministeriales
n/a	Comunicaciones Distritales
n/a	Archivo AMIE

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	PÁGINA	SECCIÓN / NUMERAL
24 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial





**SUBPROCESO PARA SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**SP06-02**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Código:</b> SP06-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Septiembre 2013

### ***CONTENIDO***

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Código:</b> SP06-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Septiembre 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir el proceso de Sistemas de Información y Comunicación que se lleva a cabo en el Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Sistemas de Información y Comunicación de Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinador del SGC.
<b>Aplican el documento:</b>	Personal Docente, Administrativo y de Servicio.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Director de Centro Educativo Armonía.

### 4. **DEFINICIONES**

**Comunicación:** Proceso de recepción, emisión, documentación y respuesta a la información y solicitudes de toda la comunidad educativa, con el objetivo de generar canales eficientes de comunicación.

**Emisor:** Es la persona que enuncia el mensaje en un acto de comunicación.

**Receptor:** Es la persona que recibe el mensaje en un acto de comunicación.

**Canal de comunicación:** Es el medio por el cual se va a transmitir el contenido de la comunicación para llegar al receptor.

**Comunidad Educativa:** Son todos los padres, madres, autoridades, docentes y estudiantes de una institución

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

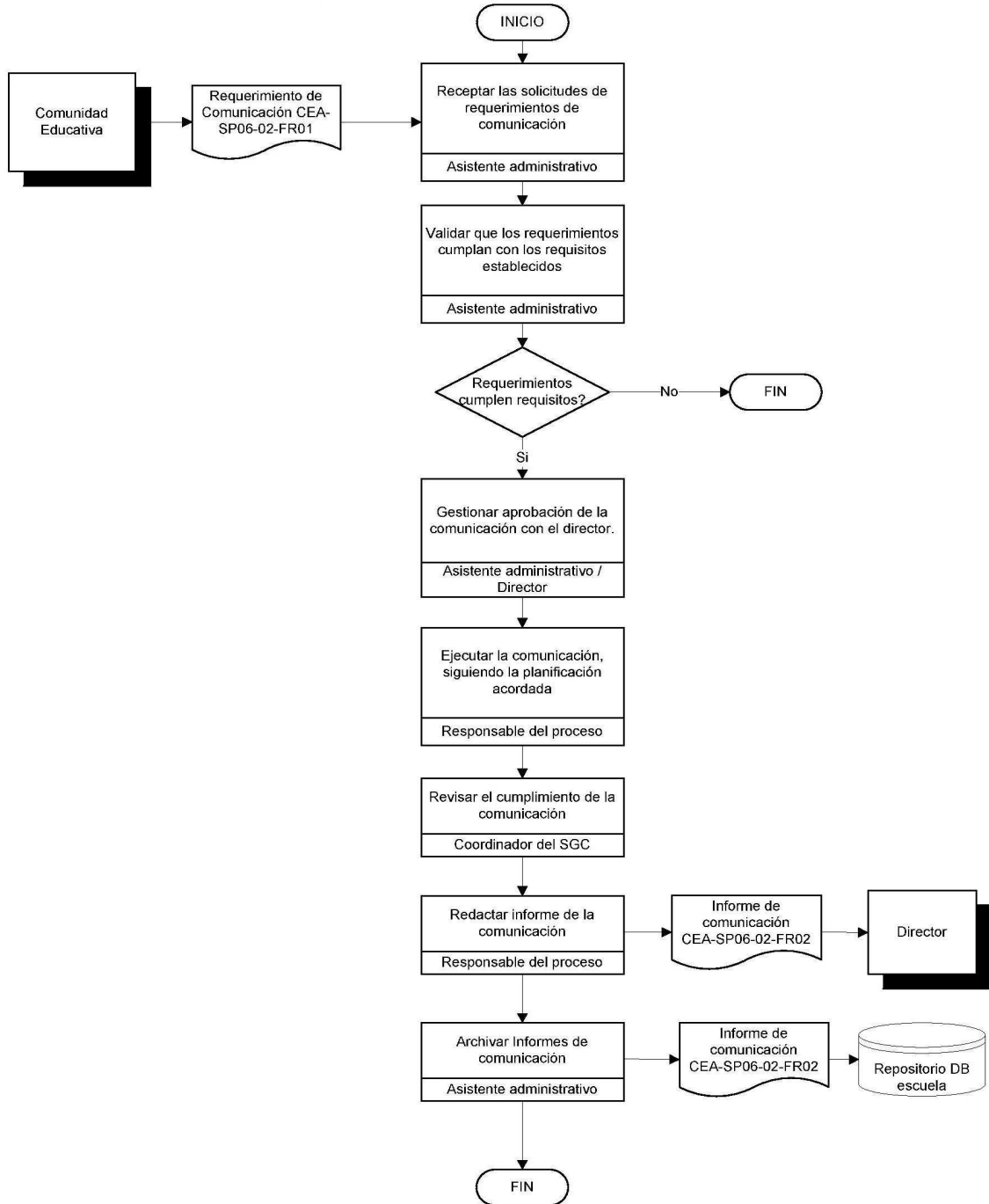
	<b>SUBPROCESO PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Código:</b> SP06-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Septiembre 2013

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Cualquier persona de la comunidad educativa puede ingresar un Requerimiento de Comunicación CEA-SP06-02-FR01, que cumpla con el siguiente requisito:  
 Enviar vía digital o física, el texto y/o material a ser difundido con al menos 48 h de anticipación, al Director de la Institución.
- Revisar el requerimiento de comunicación y aprobar su ejecución.
- Ejecutar la comunicación, de acuerdo a lo planeado.
- Revisar el cumplimiento de la comunicación.
- Registrar las No Conformidades detectadas y determinar las causas y acciones correctivas.
- Redactar un informe de la comunicación, cumpliendo lo establecido en el formato CEA-SP06-02-FR02.
- Enviar informe al director de la Institución.
- Archivar los informes en el repositorio de la escuela.

	<b>SUBPROCESO PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Código:</b> SP06-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Septiembre 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>Código:</b> SP06-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de productos comunicacionales realizados</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje productos comunicaciones realizados					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de productos comunicacionales realizados / # de productos comunicacionales solicitados) * 100	Mensual	Positivo	80%	90%	Responsable del proceso	Coordinador del SGC

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP06-02-FR01	Requerimiento de Comunicación
CEA-SP06-02-FR02	Informe de Comunicación

## 9. CONTROL DE CAMBIOS


<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
24 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial



## **SUBPROCESO PARA INSCRIPCIONES**


**SP06-03**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA INSCRIPCIONES</b>	<b>Código:</b> SP06-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 9 Septiembre 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA INSCRIPCIONES</b>	<b>Código:</b> SP06-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 9 Septiembre 2013

**1. OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Inscripciones en Centro Educativo Armonía.

**2. ALCANCE**

Aplica al proceso de Inscripciones en Centro Educativo Armonía.

**3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<i>Elabora el documento:</i>	Coordinador del SGC del Centro Educativo Armonía.
<i>Aplican el documento:</i>	Asistente Administrativo del Centro Educativo Armonía.
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Director del Centro Educativo Armonía.

**4. DEFINICIONES**

**Inscripción:** Acción y efecto de inscribir a un estudiante en la Institución Educativa.


**Estudiante:** Persona que cursa estudios en un establecimiento de enseñanza.

**Comunidad Educativa:** Son todos los actores: Padres, madres de familia, estudiantes, personal docente, administrativo y de servicio de una institución.

**Ministerio de Educación:** Es el ente encargado de proveer una educación integral, permanente y de calidad para todos los habitantes del Ecuador, fijando la política educativa y controlando su cumplimiento.

**Representante:** Es una persona adulta mayor de 18 años que representa a un estudiante ante la Institución.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

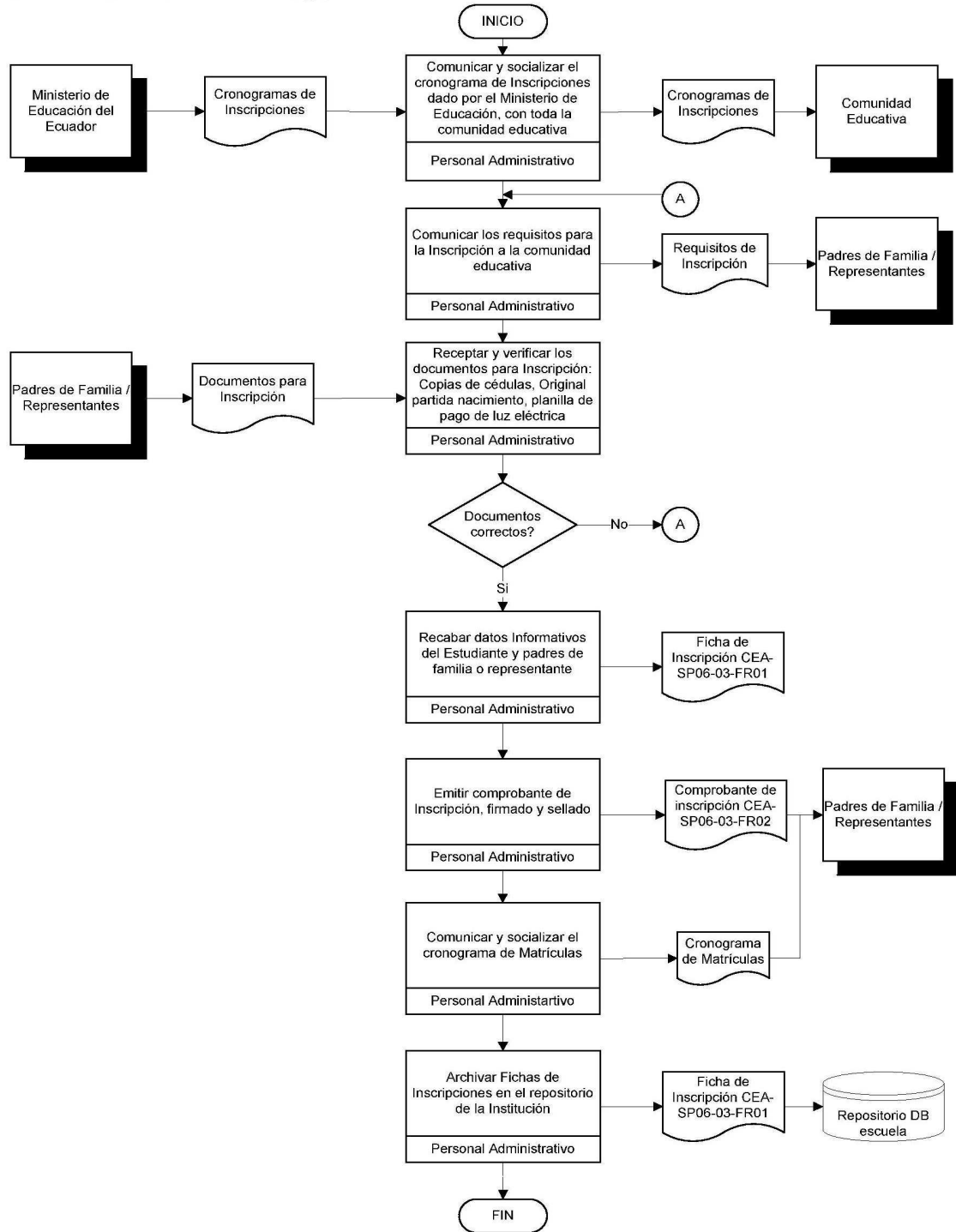
	<b>SUBPROCESO PARA INSCRIPCIONES</b>	<b>Código:</b> SP06-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 9 Septiembre 2013


##### **5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

- Comunicar y socializar el cronograma de Inscripciones dado por el Ministerio de Educación, con toda la comunidad educativa.
- Comunicar los requisitos para la Inscripción a la comunidad educativa.
- El padre de familia o representante debe entregar los documentos solicitados para la Inscripción que son: Original y copia de cédula del padre, madre de familia o representante del estudiante, copia original de partida de nacimiento del estudiante o estudiantes a ser inscritos, planilla de pago de luz eléctrica.
- Recabar datos informativos del futuro estudiante en la Ficha de Inscripción en el formato CEA-SP06-03-FR01, responsable el Asistente Administrativo.
- Emitir el comprobante de inscripción CEA-SP06-03-FR02, con la firma del Asistente Administrativo y sello de la Institución.
- Comunicar y socializar el cronograma de Matrículas.
- Archivar fichas de inscripciones en el repositorio de la Escuela.

	<b>SUBPROCESO PARA INSCRIPCIONES</b>	<b>Código:</b> SP06-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 9 Septiembre 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA INSCRIPCIONES</b>	<b>Código:</b> SP06-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 9 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de alumnos inscritos</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de alumnos inscritos.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de aspirantes inscritos / # de aspirantes planificados en el año) *100	anual	Positivo	80%	95%	Personal Administrativo.	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP06-03-FR01	Ficha de Inscripción
CEA-SP06-03-FR02	Comprobante de Inscripción
n/a	Cronograma de Inscripciones
n/a	Documentos requeridos de Inscripción
n/a	Cronograma de Matrículas

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
9 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial



## **SUBPROCESO PARA MATRÍCULAS**

**SP06-04**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA MATRÍCULAS</b>	<b>Código:</b> SP06-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

### *CONTENIDO*

<i>1.</i>	<i>OBJETIVO</i> .....	<i>3</i>
<i>2.</i>	<i>ALCANCE</i> .....	<i>3</i>
<i>3.</i>	<i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	<i>3</i>
<i>4.</i>	<i>DEFINICIONES</i> .....	<i>3</i>
<i>5.</i>	<i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	<i>4</i>
<i>6.</i>	<i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	<i>5</i>
<i>7.</i>	<i>INDICADORES</i> .....	<i>6</i>
<i>8.</i>	<i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	<i>6</i>
<i>9.</i>	<i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	<i>6</i>

	<b>SUBPROCESO PARA MATRÍCULAS</b>	<b>Código:</b> SP06-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Matrículas en Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Matrículas en Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<i>Elabora el documento:</i>	Coordinador del SGC del Centro Educativo Armonía.
<i>Aplican el documento:</i>	Asistente Administrativo del Centro Educativo Armonía.
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Director del Centro Educativo Armonía.

### 4. **DEFINICIONES**

**Matrícula:** Acción y efecto de registrar el nombre de un estudiante, que se asientan para un fin determinado por leyes o reglamentos de una Institución Educativa.

**Estudiante:** Persona que cursa estudios en un establecimiento de enseñanza.

**Representante:** Es una persona adulta mayor de 18 años que representa a un estudiante ante la Institución.

**Comunidad Educativa:** Son todos los actores: Padres, madres de familia, estudiantes, personal docente, administrativo y de servicio de una institución.

**Ministerio de Educación:** Es el ente encargado de proveer una educación integral, permanente y de calidad para todos los habitantes del Ecuador, fijando la política educativa y controlando su cumplimiento.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

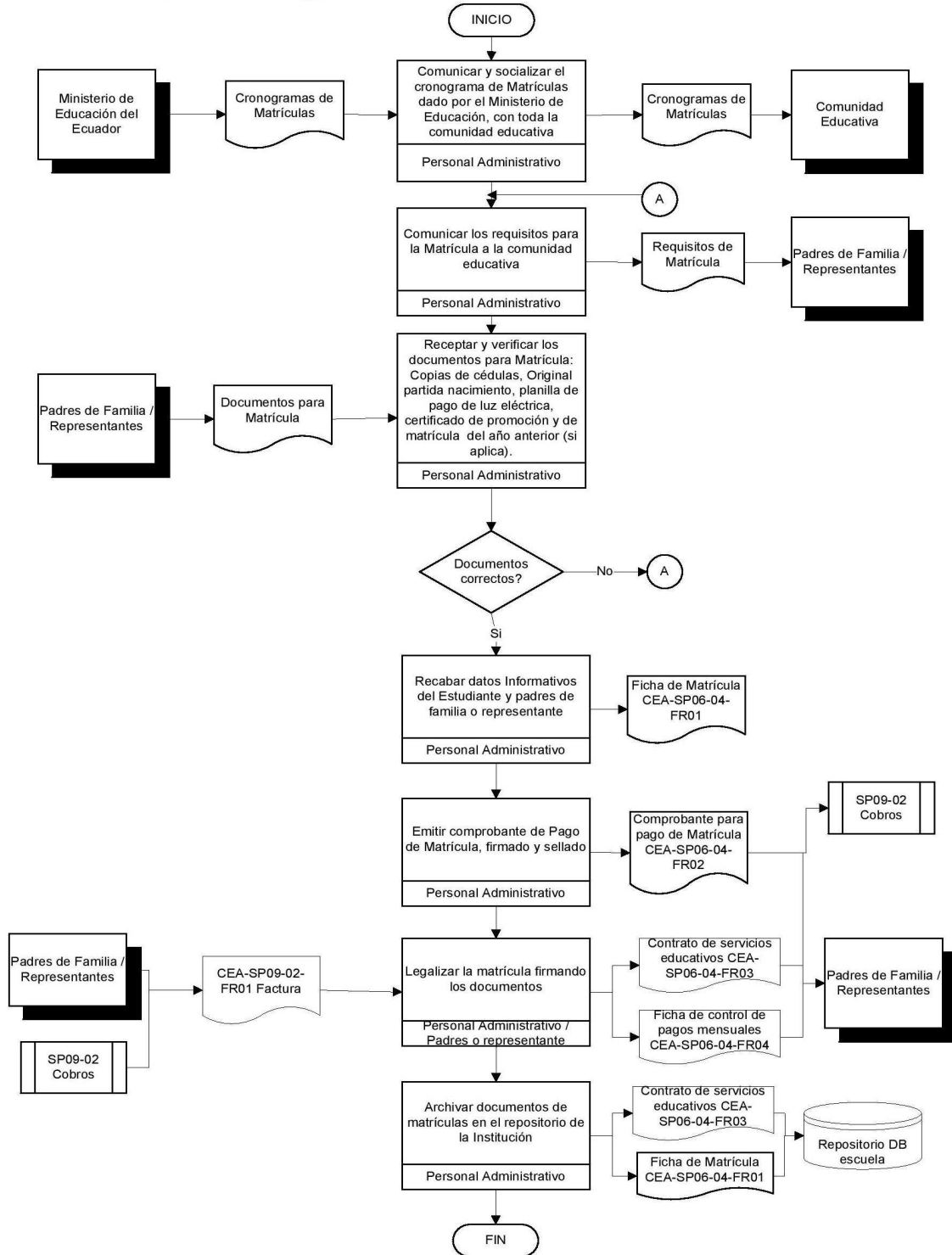
	<b>SUBPROCESO PARA MATRÍCULAS</b>	<b>Código:</b> SP06-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

##### **5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

- Comunicar y socializar el cronograma de matrículas dado por el Ministerio de Educación, a toda la comunidad educativa.
- Comunicar los requisitos para la matrícula a la comunidad educativa.
- El padre de familia o representante debe entregar y completar los documentos solicitados para la matrícula que son: Original y copia de cédula del padre, madre de familia o representante del estudiante. Copia u original de partida de nacimiento del estudiante o estudiantes a ser matriculados; planilla de pago de luz eléctrica, certificado de promoción y de matrícula del año anterior (si aplica).
- Recabar datos informativos del futuro estudiante en la Ficha de Matrícula en el formato CEA-SP06-03-FR01, responsable el Asistente Administrativo.
- Emitir el comprobante de Pago de Matrícula CEA-SP06-03-FR02.
- Legalizar la matrícula firmando los siguientes documentos: Contrato de servicios educativos CEA-SP06-03-FR03 y Ficha de control de pagos mensuales CEA-SP06-03-FR04.
- Archivar fichas de Matriculas en los repositorios de la escuela.

	<h2>SUBPROCESO PARA MATRÍCULAS</h2>	<b>Código:</b> SP06-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

### 6. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>SUBPROCESO PARA MATRÍCULAS</b>	<b>Código:</b> SP06-04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de estudiantes matriculados</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de estudiantes matriculados.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de estudiantes inscritos / # de estudiantes matriculados)*100	anual	Positivo	90%	95%	Personal Administrativo.	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP06-04-FR01	Ficha de Matrícula
CEA-SP06-04-FR02	Comprobante para pago de Matrícula
CEA-SP06-04-FR03	Contrato de servicios educativos
CEA-SP06-04-FR04	Ficha de control de pagos mensuales
n/a	Cronograma de Matrículas
n/a	Documentos requeridos de Matrícula

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
10 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial



## **SUBPROCESO PARA CERTIFICACIONES**

**SP06-05**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA CERTIFICACIONES</b>	<b>Código:</b> SP06-05
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Septiembre 2013

### **CONTENIDO**

<i>1.</i>	<i>OBJETIVO</i> .....	<i>3</i>
<i>2.</i>	<i>ALCANCE</i> .....	<i>3</i>
<i>3.</i>	<i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	<i>3</i>
<i>4.</i>	<i>DEFINICIONES</i> .....	<i>3</i>
<i>5.</i>	<i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	<i>4</i>
<i>6.</i>	<i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	<i>5</i>
<i>7.</i>	<i>INDICADORES</i> .....	<i>6</i>
<i>8.</i>	<i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	<i>6</i>
<i>9.</i>	<i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	<i>7</i>

	<b>SUBPROCESO PARA CERTIFICACIONES</b>	<b>Código:</b> SP06-05
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Septiembre 2013

**1. OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Certificaciones en Centro Educativo Armonía.

**2. ALCANCE**

Aplica al proceso de Certificaciones en Centro Educativo Armonía.

**3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<i>Elabora el documento:</i>	Coordinador del SGC.
<i>Aplican el documento:</i>	Asistente Administrativo del Centro Educativo Armonía.
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Director del Centro Educativo Armonía.

**4. DEFINICIONES**

**AMIE:** Archivo Maestro de Instituciones Educativas, es una aplicación web que recopila información oportuna, veraz, efectiva y confiable que contribuya a definir la política educativa y la toma de decisiones a todas las instancias y proyectos del Ministerio de Educación.

**SIGEE:** Sistema Integral de Gestión Educativa Ecuatoriana, es una aplicación web que permite mantener informado a los usuarios de todos los procesos a través de una herramienta tecnológica, versátil y segura.

**Legalizar:** Acción o efecto de dar estado legal a algo.

**Promoción:** Acción y efecto de promover o elevar a alguien a una dignidad superior al que tenía.

**Estudiante:** Persona que cursa estudios en un establecimiento de enseñanza.

**Representante:** Es una persona adulta mayor de 18 años que representa a un estudiante ante la Institución.

	<b>SUBPROCESO PARA CERTIFICACIONES</b>	<b>Código:</b> SP06-05
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Septiembre 2013

**Dirección Distrital:** Es una instancia del Ministerio de Educación que ayuda a coordinar la gestión educativa en la zona.

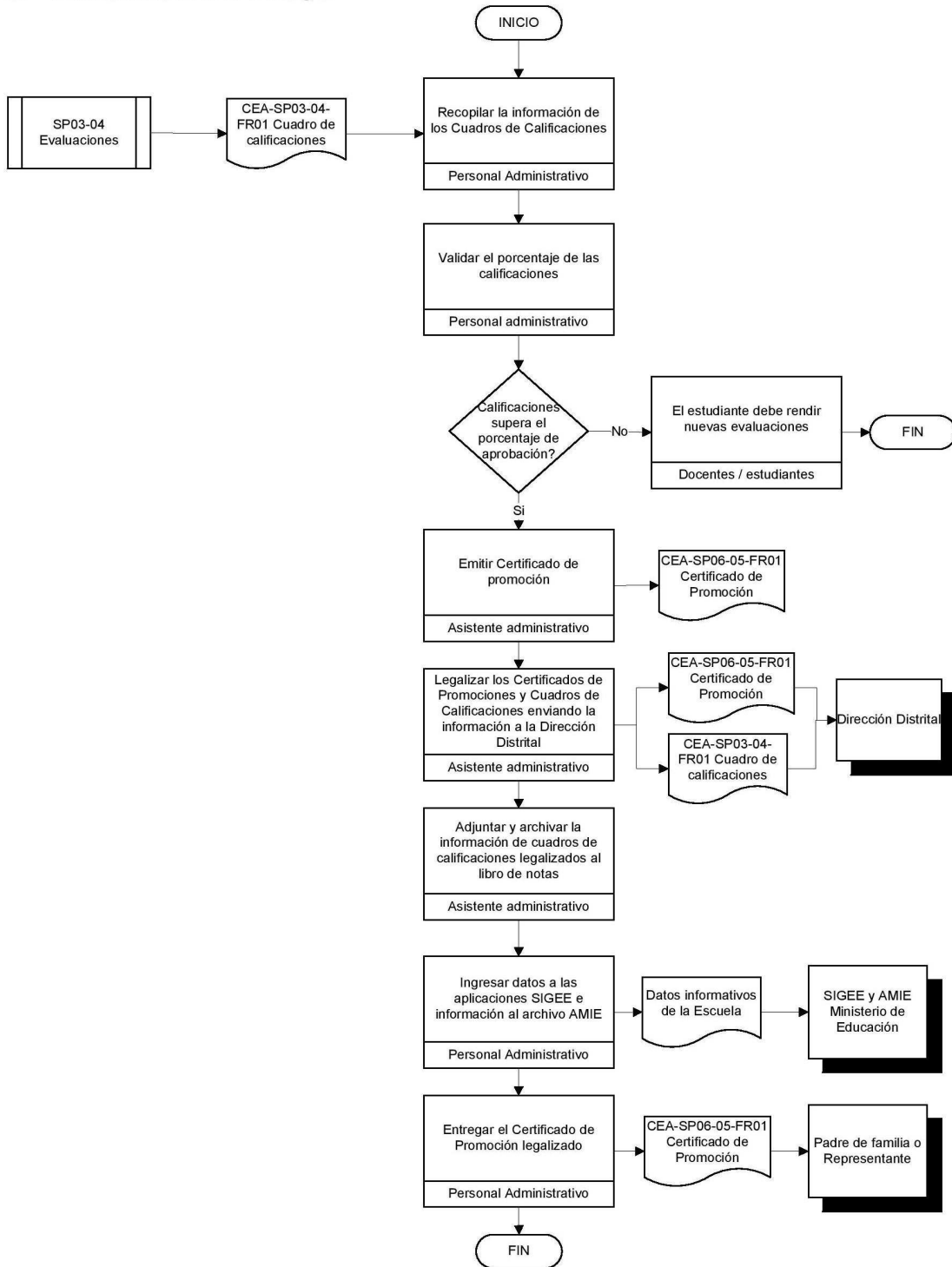
**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Recopilar los Cuadros de Calificaciones indicadas en el formato CEA-SP03-04-FR01.
- Validar el porcentaje de las calificaciones, si no supera el porcentaje de aprobación, el estudiante debe rendir nuevas evaluaciones.
- Emitir el Certificado de Promoción, indicado en el formato CEA-SP06-05-FR01.
- Legalizar los Certificados de Promociones y Cuadros de Calificaciones enviando la información a la Dirección Distrital.
- Adjuntar y archivar la información de cuadros de calificaciones legalizados al libro de notas.
- Ingresar los datos a las aplicaciones SIGEE e información al archivo AMIE.
- Entregar el Certificado de Promoción CEA-SP06-05-FR01, al estudiante, padre de familia o representante.

	<b>SUBPROCESO PARA CERTIFICACIONES</b>	<b>Código:</b> SP06-05
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Septiembre 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA CERTIFICACIONES</b>	<b>Código:</b> SP06-05
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de emisión de certificados de promoción</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de certificados de promoción emitidos a tiempo.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de cuadros de calificaciones validadas / # de cuadros de calificaciones receptadas ) *100	Quimestral	Positivo	95%	99%	Personal Administrativo.	Coordinador del SGC.

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de Certificados de promociones avaladas.</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de certificados de promoción avalados.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de Certificados avalados por el Min. Edu. / # total de Certificaciones entregadas al Min. Edu. ) *100	Quimestral	Positivo	95%	99%	Personal Administrativo.	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP06-05-FR01	Certificado de Promoción
CEA-SP03-04-FR01	Cuadro de calificaciones
n/a	Datos Informativos de la Escuela

	<b>SUBPROCESO PARA CERTIFICACIONES</b>	<b>Código:</b> SP06-05
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 15 Septiembre 2013

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	PÁGINA	SECCIÓN / NUMERAL
15 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA SELECCIÓN Y  
CONTRATACIÓN DOCENTES**

**SP07-01**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DOCENTES</b>	<b>Código:</b> SP07-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Agosto 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DOCENTES</b>	<b>Código:</b> SP07-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Agosto 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Selección y Contratación de Docentes en Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Selección y Contratación de Docentes en Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<i>Elabora el documento:</i>	Coordinador del SGC.
<i>Aplican el documento:</i>	Director.
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**Selección:** Acción y efecto de elegir a una o varias personas o cosas entre otras, separándolas de ellas y prefiriéndolas de acuerdo a competencias específicas.

**Contratación:** Es la acción de pactar, convenir, comerciar, ajustar a alguien para realizar algún servicio.

**Personal:** Es el conjunto de personas que trabajan en Centro Educativo Armonía.

**Competencias:** Se refiere a toda la pericia, aptitud, idoneidad que tiene una persona para hacer alguna actividad o intervenir en un asunto determinado.

**Reclutar:** Es reunir personas que cumplan con las competencias necesarias para el puesto de trabajo solicitado.

**Entrevistas:** Es una técnica que mediante una conversación con una o varias personas, permite conocer al candidato, éstas pueden ser de carácter general o técnico.

**Terna:** Es el conjunto de tres personas propuestas para que se designe de entre ellas la que haya de desempeñar un cargo o empleo en la Institución.

	<b>SUBPROCESO PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DOCENTES</b>	<b>Código:</b> SP07-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Agosto 2013

**Contratos:** Es el pacto o convenio, oral o escrito, entre partes que se obligan sobre materia o cosa determinada, y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidas.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

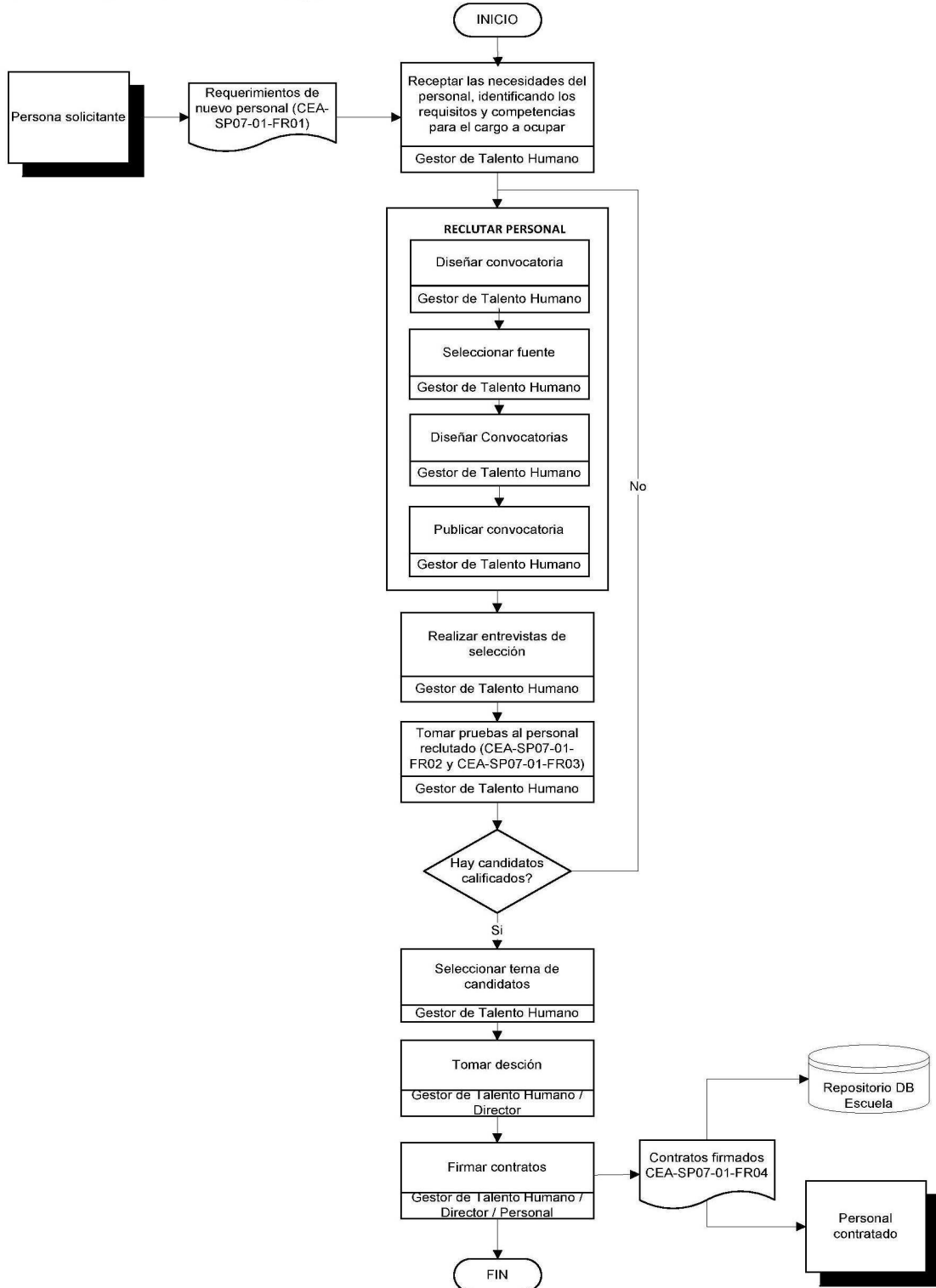
##### **5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**


Centro Educativo Armonía establece las siguientes políticas para el proceso de Selección y contratación del personal.

- Recetar las necesidades de personal en el formato CEA-SP07-01-FR01, identificando los requisitos y competencias requeridas para el cargo a ocupar.
- Reclutar al personal (diseñar la convocatoria, seleccionar la fuente, seleccionar el medio, diseñar el contenido de la convocatoria, publicar convocatorias).
- Efectuar entrevistas de selección, tomar pruebas de: lenguaje, cultura general; formatos CEA-SP07-01-FR02 y CEA-SP07-01-FR03 respectivamente.
- Enviar la terna de candidatos seleccionados al Director para la decisión final.
- Contratar al personal, firmar los contratos, formato CEA-SP07-01-FR04.

	<b>SUBPROCESO PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DOCENTES</b>	<b>Código:</b> SP07-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Agosto 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DOCENTES</b>	<b>Código:</b> SP07-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Agosto 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de aspirantes que cumplen con los requisitos</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de los aspirantes que cumplen con los requisitos para un cargo.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# de aspirantes que cumplen con los requisitos / # total de aspirantes presentados) *100	Trimestral	Positivo	80%	90%	Coordinador del SGC.	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE
CEA-SP07-01-FR01	Requerimientos de nuevo personal
CEA-SP07-01-FR02	Test de lenguaje
CEA-SP07-01-FR03	Test Cultura general
CEA-SP07-01-FR04	Contrato de trabajo

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	PÁGINA	SECCIÓN / NUMERAL
10 Agosto 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE  
FORMACIÓN**

**SP07-02**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE FORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> SP07-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 11 Agosto 2013

### ***CONTENIDO***

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE FORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> SP07-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 11 Agosto 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Programa de Formación de Docentes en Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Programa de Formación de Docentes en Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinador del SGC.
<b>Aplican el documento:</b>	Gestor de Talento Humano.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**Inducción:** Es un proceso mediante el cual permite al personal de la institución informar y dar a conocer sobre sus procedimientos y estructura, a fin de incrementar su potencial laboral y personal.

**Capacitación:** Proceso mediante el cual se hace apto al personal o se lo habilita para realizar alguna actividad.

**Personal:** Es el conjunto de personas que trabajan en Centro Educativo Armonía.

**Competencias:** Se refiere a toda la pericia, aptitud, idoneidad que tiene una persona para hacer alguna actividad o intervenir en un asunto determinado.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

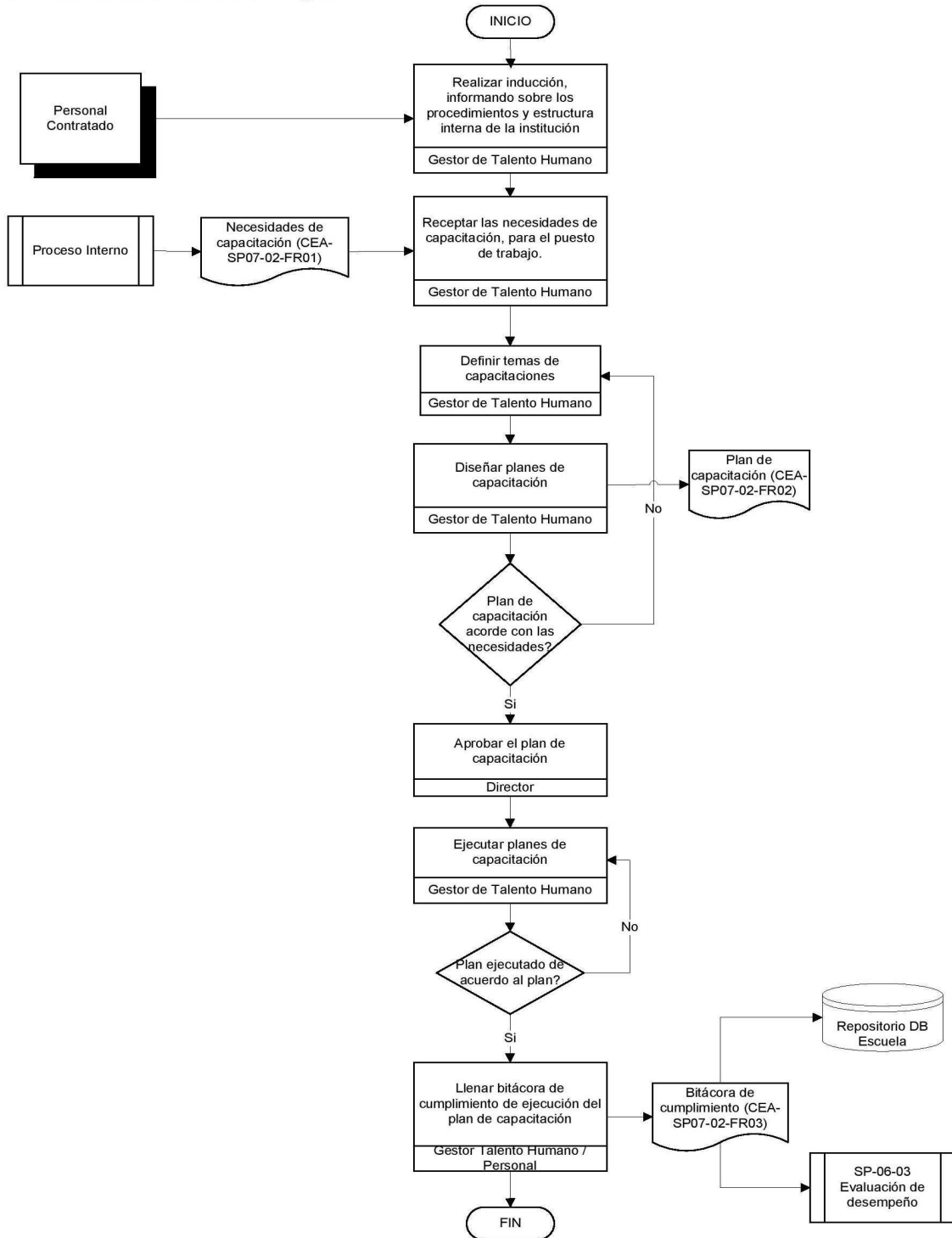
	<b>SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE FORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> SP07-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 11 Agosto 2013

##### **5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

- Realizar inducción al personal nuevo que ingrese a la institución, donde se informará sobre los procedimientos y la estructura interna de la institución.
- Receptar las necesidades de capacitación para el personal, e identificar las características de las necesidades de capacitación para el puesto de trabajo que se lo especifica en el formato (CEA-SP07-02-FR01).
- El gestor de talento humano debe definir los temas de las capacitaciones acorde a las necesidades receptadas.
- Diseñar o generar los planes de capacitación los cuales permitan la garantía de contar con personal calificado, dispuesto y listo para resolver problemas; el formato de los planes de capacitación se especifican en el documento (CEA-SP07-02-FR02).
- Aprobar los planes de capacitación, cuya responsabilidad es del Director de Centro Educativo Armonía.
- Ejecutar planes de capacitación planificados.
- Asegurar el cumplimiento de la ejecución de los planes de capacitación.

	<b>SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE FORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> SP07-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 11 Agosto 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA PROGRAMA DE FORMACIÓN</b>	<b>Código:</b> SP07-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 11 Agosto 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de cumplimiento de las capacitaciones</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de ejecución de los planes de capacitación.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# planes de capacitación ejecutados / # total de planes de capacitación) *100	Trimestral	Positivo	80%	90%	Gestor de Talento Humano.	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP07-02-FR01	Necesidades de Capacitación
CEA-SP07-02-FR02	Plan de Capacitación
CEA-SP07-02-FR03	Bitácora de cumplimiento
n/a	Norma ISO 9001:2008 cláusula 6.2

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
11 Agosto 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE  
DESEMPEÑO**


**SP07-03**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Código:</b> SP07-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	7

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Código:</b> SP07-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Evaluación de Desempeño en Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Evaluación de Desempeño en Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinador del SGC.
<b>Aplican el documento:</b>	Gestor de Talento Humano.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**


**Evaluación del Desempeño:** Es el conjunto de acciones organizadas de acuerdo con las mediaciones e interacciones pedagógicas entre el conocimiento científico y el conocimiento escolar, y con las mediaciones socioculturales y lingüísticas. (Ministerio de Educación de Ecuador, 2013)

**Personal:** Es el conjunto de personas que trabajan en Centro Educativo Armonía.

**Competencias:** Se refiere a toda la pericia, aptitud, idoneidad que tiene una persona para hacer alguna actividad o intervenir en un asunto determinado.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

**Instrumento de Evaluación:** Es un documento que ayuda en la medición de un proceso, mediante el cual se asigna un valor numérico a las dimensiones que se evalúan de acuerdo a una serie de reglas establecidas.

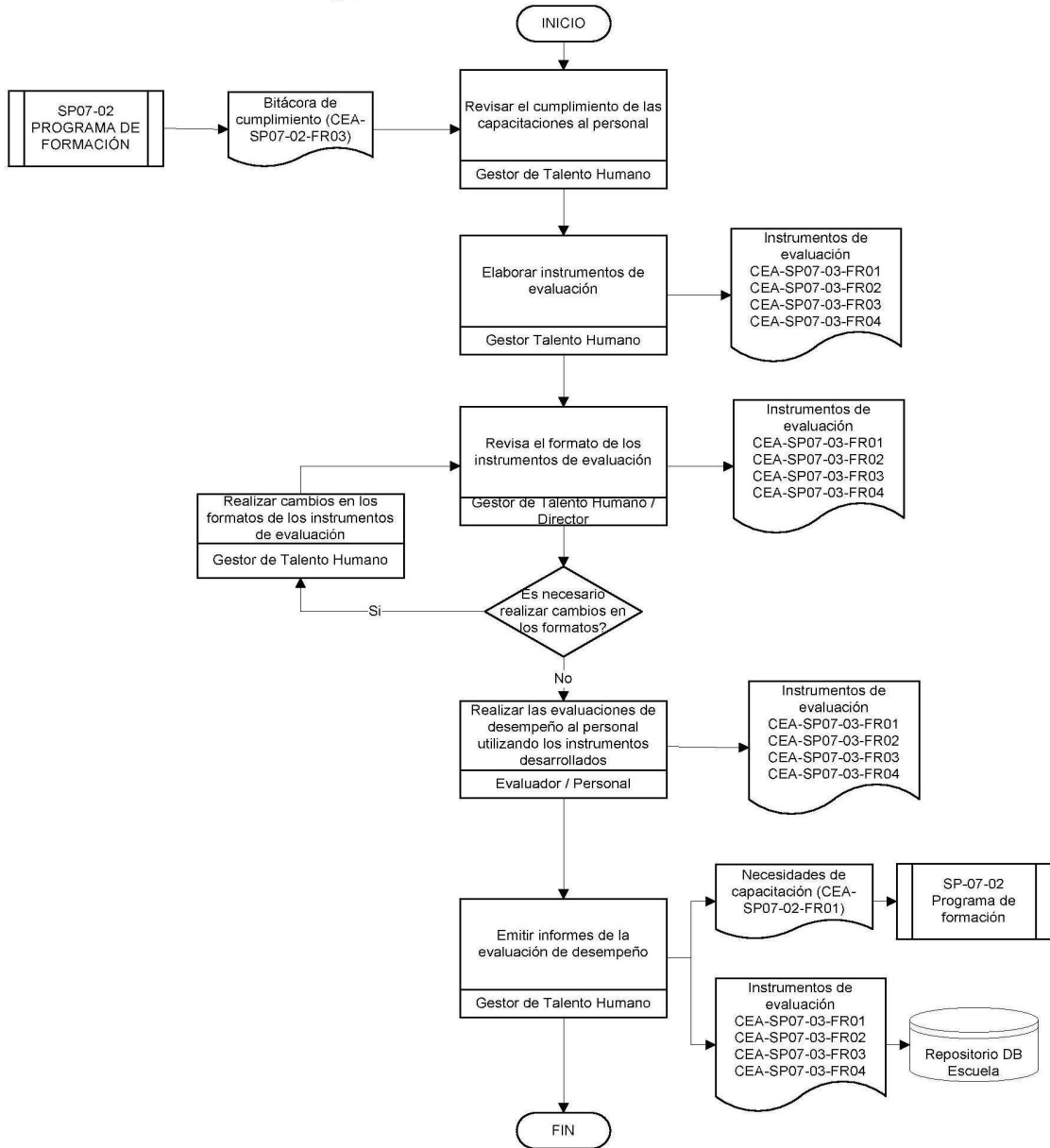
	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Código:</b> SP07-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- La evaluación de desempeño se realiza quimestralmente y es llevada a cabo con la ayuda de cuatro instrumentos de evaluación que son: *Autoevaluación*; es un instrumento en el que, el mismo profesor se examina y autoevalúa en diferentes ámbitos de la práctica docente.  
*Coevaluación*; instrumento que sirve para evaluar el desempeño de un docente a partir del conocimiento de un compañero de la institución.  
*Evaluación por parte del directivo*; es un instrumento mediante el cual el Director de la Institución evalúa a sus docentes.  
*Evaluación por parte de los padres de familia o representantes*; este instrumento es utilizado por los padres para evaluar el desempeño del docente.  
Estos instrumentos de evaluación miden al docente en aspectos relacionados al conocimiento de las actividades que desempeña en el puesto, habilidades de comunicación, trabajo en equipo, productividad.
- La evaluación del desempeño que se realiza en la institución tiene por objetivo obtener resultados que permitan determinar puntajes que han alcanzado los miembros de la institución, particularmente quienes han ocupado el cargo de docentes.
- La metodología de la evaluación de desempeño aplicada en la institución es mediante escalas gráficas.

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Código:</b> SP07-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Código:</b> SP07-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de personal evaluado</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de personal evaluado.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# personas evaluadas / # del personal) *100	Quimestral	Positivo	90%	95%	Gestor de Talento Humano.	Coordinador del SGC.

<b>Nombre</b>	<b>Porcentaje de aprobación de docentes por parte de los padres de familia.</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de aprobación de docentes por parte de los padres de familia.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# personas docentes con más del 70% de aceptación / # total de docentes) *100	Quimestral	Positivo	80%	90%	Gestor de Talento Humano.	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP07-03-FR01	Evaluación de desempeño Instrumento 1
CEA-SP07-03-FR02	Evaluación de desempeño Instrumento 2
CEA-SP07-03-FR03	Evaluación de desempeño Instrumento 3
CEA-SP07-04-FR03	Evaluación de desempeño Instrumento 4
CEA-SP07-02-FR01	Necesidades de capacitación
n/a	Norma ISO 9001:2008 cláusula 6.2

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	<b>Código:</b> SP07-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Septiembre 2013

### 9. CONTROL DE CAMBIOS


FECHA	VERSIÓN	PÁGINA	SECCIÓN / NUMERAL
12 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE  
PROVEEDORES**


**SP08-01**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Código:</b> SP08-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Agosto 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	3
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Código:</b> SP08-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Agosto 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Evaluación de Proveedores en Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Evaluación de Proveedores en Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<b>Elabora el documento:</b>	Coordinador del SGC.
<b>Aplican el documento:</b>	Asistente Administrativo.
<b>Aprueba y controla la aplicación del documento:</b>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**Proveedor:** Es la persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, instituciones, comunidades, etc.


**Bloqueo de proveedor:** Corresponde a la prohibición de generar nuevas órdenes de compra o celebrar contratos con un proveedor calificado como “Bloqueado” y registrado su correspondiente bloqueo en los registros de la Institución.

**Productos:** Se refiere a la clasificación genérica para compras generales de bienes y productos como: insumos, herramientas, suministros de oficina, productos terminados, etc.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

### 5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

- Seleccionar a los proveedores; previamente antes de cualquier compra, para validar y aprobar las competencias necesarias para satisfacer adecuadamente las necesidades de Centro Educativo Armonía y puedan pertenecer al Registro de Proveedores de la Institución especificado en el formato CEA-SP08-01-FR01.

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Código:</b> SP08-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Agosto 2013

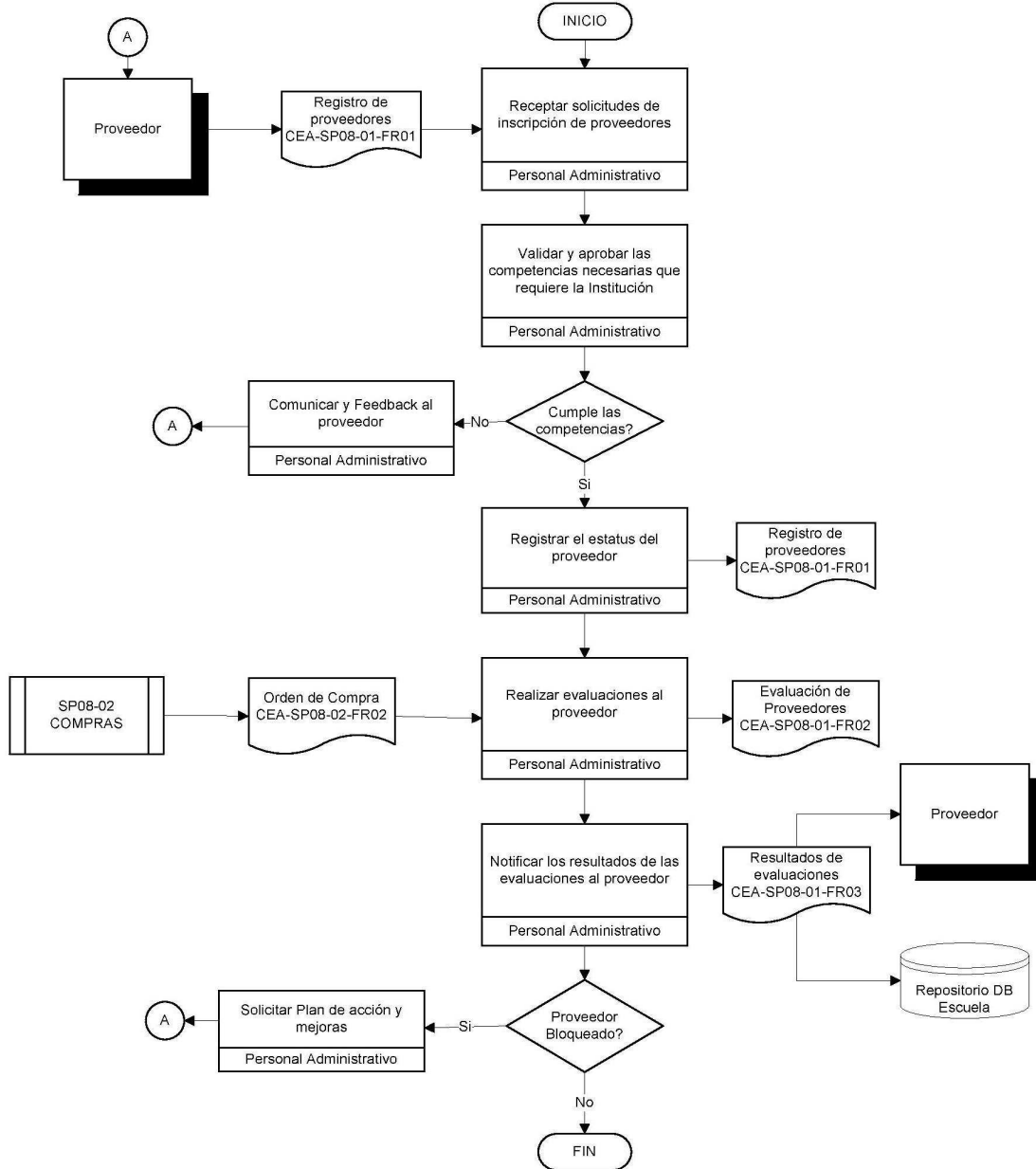
- Evaluar a los proveedores; haciendo un seguimiento a su comportamiento y conforme al cumplimiento de los criterios de evaluación que están en el formato CEA-SP08-01-FR02, esto se debe realizar quimestralmente.
- Los proveedores pueden tener la calificación o estatus siguientes:
  - Aprobado:* Es el estatus que indica que el proveedor es apto para cumplir con los requerimientos de la Institución.
  - Condicional:* Estatus que indica que el proveedor deberá rectificar sus prácticas organizacionales para poder continuar brindando el servicio a la Institución.
  - Bloqueado:* Estatus que indica que el proveedor no cumple con las condiciones que requiere la Institución y no se puede realizar ninguna transacción con el mismo.
- La escala de calificación final del desempeño es única para todos los proveedores y se define de la siguiente forma:


Puntaje de desempeño	Plan de acción	Condición
Mayor o igual al 70%	Se aconseja mantener como proveedor	Aprobado
Mayor o igual a 50% y menor que 70 %	Se aconseja condicionar su permanencia en el Registro de proveedores, a la espera de las mejoras en su desempeño en un periodo no mayor a 6 meses.	Condicional
Menor que el 50%	Se aconseja que no sea considerado como proveedor, ya que no cumple con los requerimientos establecidos por la empresa, lo anterior no excluye la posibilidad de volver a utilizar sus servicios nuevamente (deberá presentar mejoras para volver a evaluar)	Bloqueado

- Se debe notificar a los proveedores sobre sus resultados obtenidos en las evaluaciones, en el formato CEA-SP08-01-FR03.
- Reevaluar a los proveedores que tienen un estatus o calificación “Bloqueado” con el fin de seguir utilizando sus servicios. Para lo cual el proveedor deberá evidenciar sus mejoras en las falencias o incidencias detectadas y poder ser nuevamente evaluado.

	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Código:</b> SP08-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Agosto 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Código:</b> SP08-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12 Agosto 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de proveedores con estatus Aprobado</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de proveedores calificados.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# proveedores "Aprobados" / # total de proveedores) *100	Semestral	Positivo	85%	95%	Personal Administrativo.	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP08-01-FR01	Registro de Proveedores
CEA-SP08-01-FR02	Evaluación de Proveedores
CEA-SP08-01-FR03	Resultado de evaluaciones
SP08-02	Adquisición de bienes y servicios (compras)
n/a	Norma ISO 9001:2008 cláusula 7.4.1 Proceso de compras

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
12 Agosto 2013	01	-	Emisión inicial



**SUBPROCESO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
SERVICIOS (COMPRAS)**

**SP08-02**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (COMPRAS)</b>	<b>Código:</b> SP08-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Agosto 2013

### **CONTENIDO**

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (COMPRAS)</b>	<b>Código:</b> SP08-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Agosto 2013

### 1. OBJETIVO

Establecer y describir la metodología para el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios (compras) en Centro Educativo Armonía.

### 2. ALCANCE

Aplica al proceso de Adquisición de Bienes y Servicios (compras) en Centro Educativo Armonía.

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

<i>Elabora el documento:</i>	Coordinador del SGC.
<i>Aplican el documento:</i>	Asistente Administrativo.
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Director.

### 4. DEFINICIONES


**Proveedor:** Es la persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, instituciones, comunidades, etc.

**Compra:** Acción y efecto de obtener algo con dinero.

**Productos:** Se refiere a la clasificación genérica para compras generales de bienes y productos como: insumos, herramientas, suministros de oficina, productos terminados, etc.

**Personal Administrativo:** Se refiere a la persona encargada de llevar las tareas administrativas de la Institución, secretaria.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

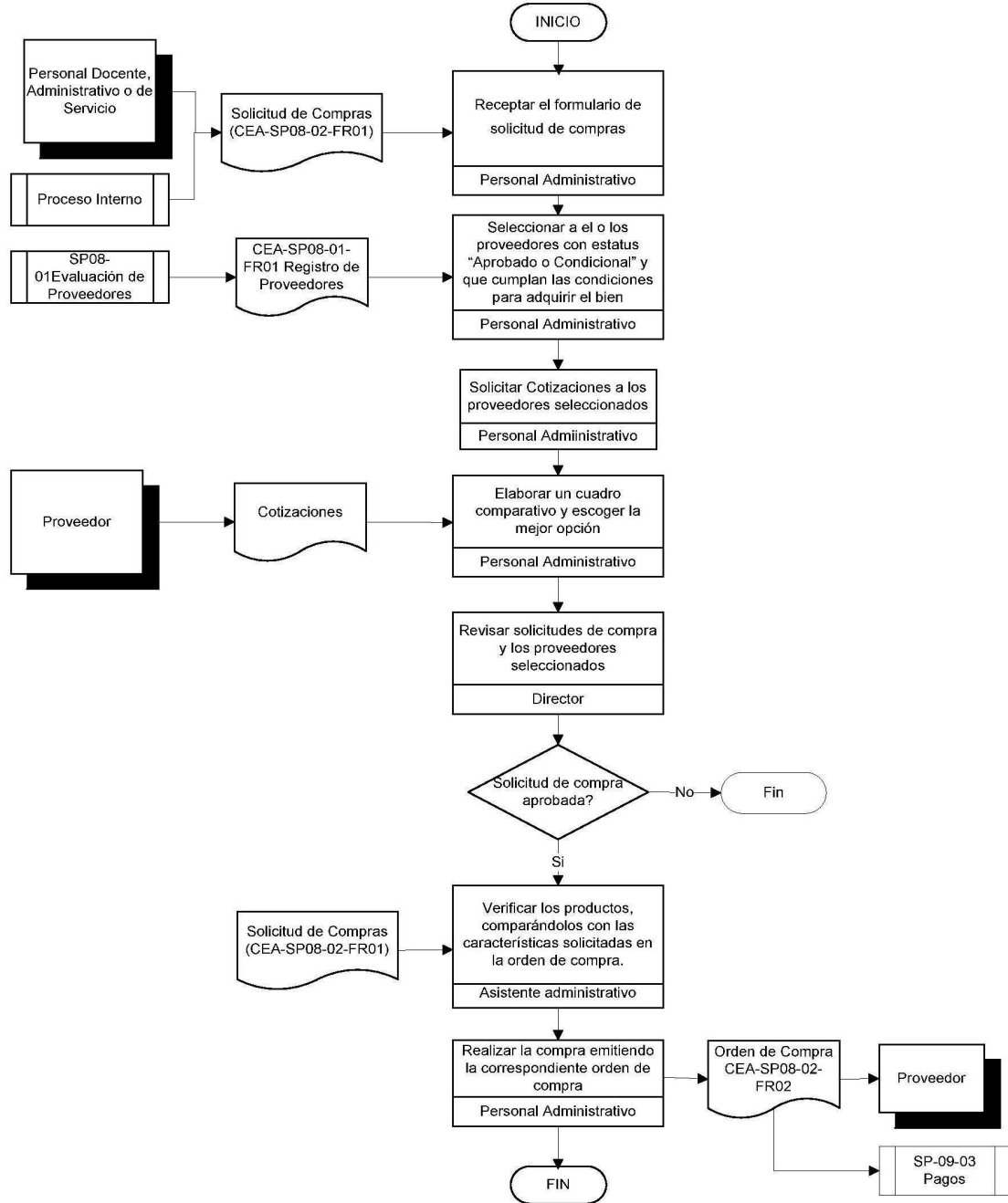
	<b>SUBPROCESO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (COMPRAS)</b>	<b>Código:</b> SP08-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Agosto 2013

##### **5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

- Recepar el formulario de solicitud de compras “CEA-SP08-02-FR01 Solicitud de Compras”, el cual debe estar con los datos completos, para continuar con el proceso de compra.
- El personal administrativo selecciona el o los proveedores del documento “CEA-SP08-01-FR01 Registro de Proveedores” con estatus “Aprobado o Condicional” y que cumplan las condiciones para adquirir el bien.
- Solicitar cotizaciones a los proveedores seleccionados.
- Elaborar un cuadro comparativo entre los proveedores que cotizaron, para escoger la mejor opción.
- La compra solo procede con la autorización del Director de la Institución.
- Evaluar al proveedor después de cada compra, tomando como base las políticas del subproceso SP08-01 Evaluación de proveedores.
- El pago a los proveedores se lo realizará bajo las políticas del subproceso “SP09-03 Pagos”.

	<b>SUBPROCESO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (COMPRAS)</b>	<b>Código:</b> SP08-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Agosto 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS (COMPRAS)</b>	<b>Código:</b> SP08-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Agosto 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de productos conformes</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de productos que cumplen con los requisitos.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# productos conformes / # total de productos solicitados) *100	Trimestral	Positivo	90%	95%	Personal Administrativo.	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP08-02-FR01	Solicitud de Compras
CEA-SP08-02-FR02	Orden de compra
CEA-SP08-01-FR01	Registro de Proveedores
n/a	Cotizaciones del Proveedor
SP-08-01	Evaluación de proveedores
SP-09-3	Pagos
n/a	Norma ISO 9001:2008 cláusula 7.4 Compras

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
19 Agosto 2013	01	-	Emisión inicial



## **SUBPROCESO PARA COBROS**

**SP09-02**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA COBROS</b>	<b>Código:</b> SP09-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

### ***CONTENIDO***

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA COBROS</b>	<b>Código:</b> SP09-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Cobros en Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Cobros en Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<i>Elabora el documento:</i>	Coordinador del SGC.
<i>Aplican el documento:</i>	Asistente Administrativo.
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**Cobrar:** Recibir dinero como pago de una deuda.

**Personal Administrativo:** Se refiere a la persona encargada de llevar las tareas administrativas de la Institución, secretaria.

**Contador:** Persona natural encarga de llevar la contabilidad de la Institución.

**Factura:** Es un título valor que el proveedor remite al comprador por los objetos o artículos comprendidos en una venta u otra operación de comercio.

**Pagar:** Acción y efecto de dar a otra persona o satisfacer, lo que se debe.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

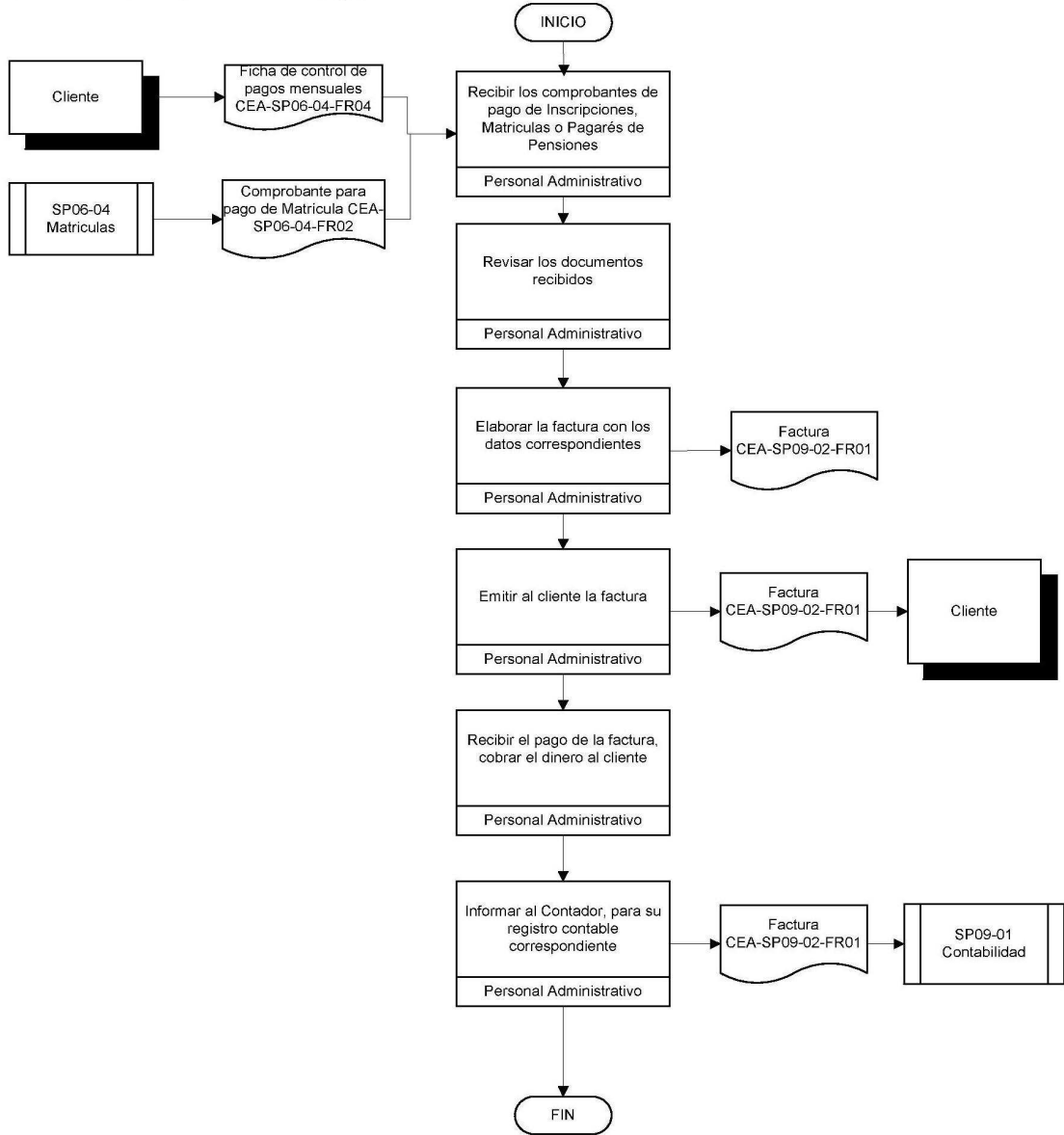
	<b>SUBPROCESO PARA COBROS</b>	<b>Código:</b> SP09-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- El personal administrativo debe recibir los comprobantes de pago de los procesos SP06-03 Inscripciones, SP06-04 Matrículas o el pagaré de la pensión del mes correspondiente.
- Revisar los documentos del estudiante o cliente previo a la elaboración de las facturas.
- Elaborar la factura con los datos correspondientes y emitir al cliente, formato CEA-SP09-02-FR01.
- Recibir el pago de la factura por parte del cliente, cobrar el dinero.
- Enviar o informar las facturas al Contador, para su registro contable correspondiente.

	<b>SUBPROCESO PARA COBROS</b>	<b>Código:</b> SP09-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA COBROS</b>	<b>Código:</b> SP09-02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de recaudación</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de recaudación.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(valor recaudado / (valor recaudado + valor por recaudar)) *100	Mensual	Positivo	90%	95%	Personal Administrativo.	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP09-02-FR01	Factura
CEA-SP06-03-FR01	Comprobante de pago Inscripciones
CEA-SP06-04-FR01	Comprobante de pago Matrículas
n/a	Pagaré de pensiones
n/a	Norma ISO 9001:2008 cláusula 6.1 Provisión de recursos

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
25 Septiembre 2013	01	-	Emisión inicial



## **SUBPROCESO PARA PAGOS**

**SP09-03**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Dueño del Proceso</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Responsable del Área</b>

	<b>SUBPROCESO PARA PAGOS</b>	<b>Código:</b> SP09-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Septiembre 2013

### *CONTENIDO*

1. <i>OBJETIVO</i> .....	3
2. <i>ALCANCE</i> .....	3
3. <i>RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</i> .....	3
4. <i>DEFINICIONES</i> .....	3
5. <i>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</i> .....	4
6. <i>DIAGRAMA DE FLUJO</i> .....	5
7. <i>INDICADORES</i> .....	6
8. <i>REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS</i> .....	6
9. <i>CONTROL DE CAMBIOS</i> .....	6

	<b>SUBPROCESO PARA PAGOS</b>	<b>Código:</b> SP09-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Septiembre 2013

### 1. **OBJETIVO**

Establecer y describir la metodología para el proceso de Pagos en Centro Educativo Armonía.

### 2. **ALCANCE**

Aplica al proceso de Pagos en Centro Educativo Armonía.

### 3. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

<i>Elabora el documento:</i>	Coordinador del SGC.
<i>Aplican el documento:</i>	Asistente Administrativo.
<i>Aprueba y controla la aplicación del documento:</i>	Director.

### 4. **DEFINICIONES**

**Proveedor:** Es la persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, instituciones, comunidades, etc.

**Pagar:** Acción y efecto de dar a otra persona o satisfacer, lo que se debe.

**Productos:** Se refiere a la clasificación genérica para compras generales de bienes y productos como: insumos, herramientas, suministros de oficina, productos terminados, etc.

**Personal Administrativo:** Se refiere a la persona encargada de llevar las tareas administrativas de la Institución, secretaria.

**Contador:** Persona natural encarga de llevar la contabilidad de la Institución.

**Factura:** Es un título valor que el proveedor remite al comprador por los objetos o artículos comprendidos en una venta u otra operación de comercio.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

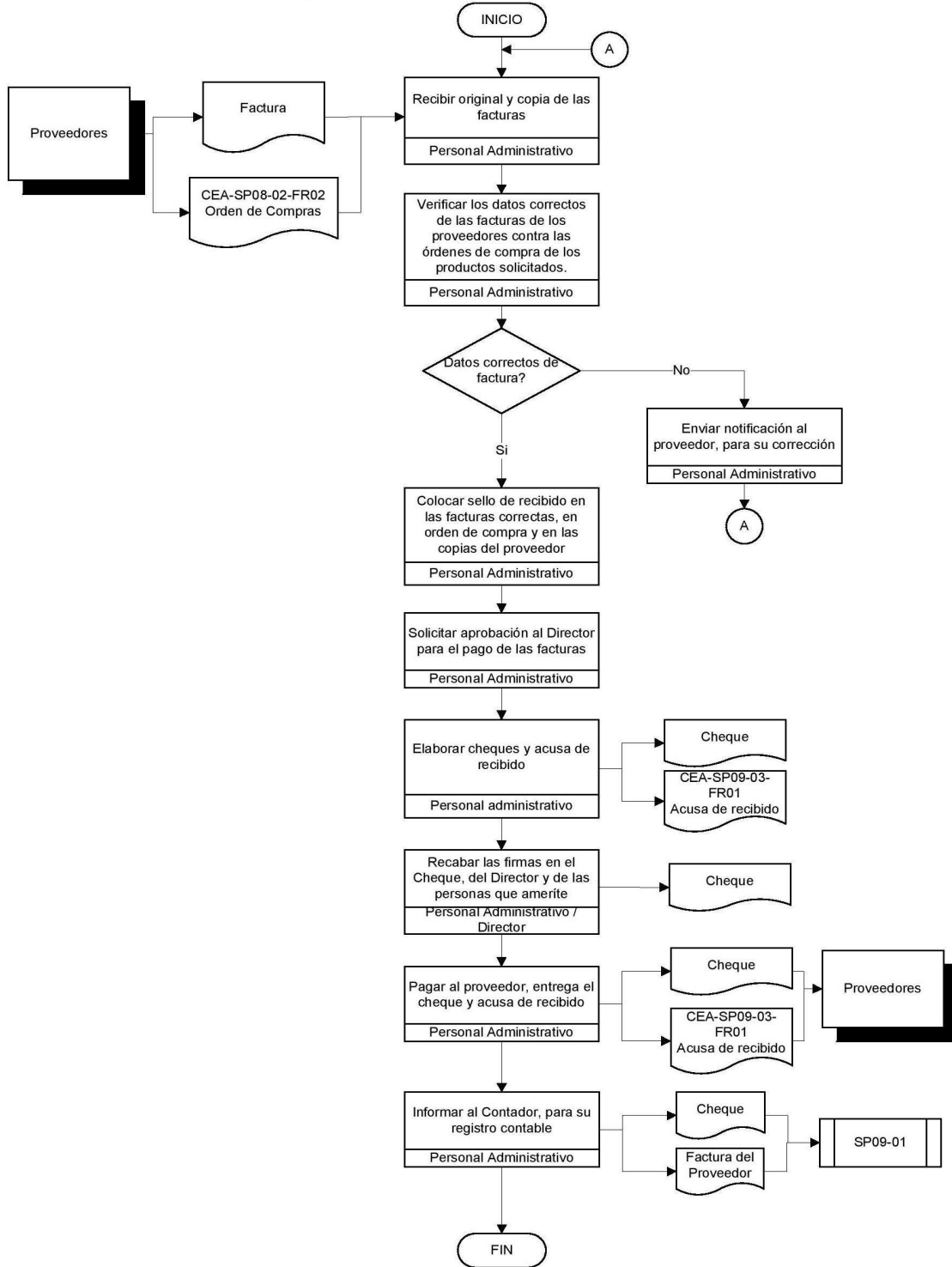
	<b>SUBPROCESO PARA PAGOS</b>	<b>Código:</b> SP09-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Septiembre 2013


## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- El personal administrativo debe recibir original y copia de las facturas.
- Verificar los datos correctos de las facturas de los proveedores y las órdenes de compra de los productos solicitados.
- Rechazar las facturas que tengan datos incorrectos y devolver a los proveedores oportunamente.
- Colocar el sello de recibido en las facturas correctas, en las órdenes de compra y en las copias del proveedor.
- Solicitar aprobaciones al Director para pagar las facturas.
- Elaborar los cheques y acusa de recibido CEA-SP09-03-FR01, y recabar las firmas necesarias para el cheque.
- Enviar las facturas canceladas al Contador para su registro contable.

	<h2>SUBPROCESO PARA PAGOS</h2>	<b>Código:</b> SP09-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Septiembre 2013

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



	<b>SUBPROCESO PARA PAGOS</b>	<b>Código:</b> SP09-03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 19 Septiembre 2013

## 7. INDICADORES

<b>Nombre</b>	<b>Tasa de facturas correctas pagadas</b>					
<b>Descripción</b>	Verificar el porcentaje de facturas correctas pagadas.					
<b>Fórmula</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Sentido</b>	<b>Límite Inferior</b>	<b>Límite Superior</b>	<b>Responsable de Medición</b>	<b>Responsable de Análisis</b>
(# facturas correctas / # total de facturas receptadas) *100	Mensual	Positivo	95%	99%	Personal Administrativo.	Coordinador del SGC.

## 8. REFERENCIAS A OTROS DOCUMENTOS

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
CEA-SP09-03-FR01	Acusa de recibido
CEA-SP08-02-FR02	Orden de Compras
n/a	Cheques
n/a	Facturas proveedor
n/a	Norma ISO 9001:2008 cláusula 6.1 Provisión de recursos

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>SECCIÓN / NUMERAL</b>
19 septiembre 2013	01	-	Emisión inicial

**ANEXO 13**  
**CARTAS DE RESPALDO**



# Centro Educativo Bilingüe ARMONIA

Quito, 1 de junio del 2012

Ing. Alfonso Eduardo Urquizo Alvarez  
Presente:

El suscrito Gerente Administrativo del CENTRO EDUCATIVO BILINGUE ARMONÍA, del cantón Quito, Provincia de Pichincha, dando respuesta a su petición escrita del 25 de mayo del año en curso, en el que pide: Se le brinde las facilidades necesarias para realizar un trabajo investigativo para un sistema de gestión de calidad, tendiente a presentarlo como una propuesta de tesis para el grado de MBA en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Legalmente **AUTORIZO** a usted a recabar toda la información que requiera de nuestra institución así como a proporcionarle las facilidades que estén a nuestro alcance.

Instruiremos inmediatamente al personal de nuestra institución ser diligentes y colaboradores con los requerimientos y la información que usted necesite para su investigación.

Además, queda usted autorizado a darle el uso al presente documento de la manera que a usted le convenga.

Atentamente,

Ing. Manuel Urquizo Alvarez.  
C.I. 180199721-2  
Gerente Administrativo  
Centro Educativo Bilingüe Armonía



C. E. B. A.



# Centro Educativo Bilingüe ARMONIA

Quito, 14 de octubre del 2013

Ing. Alfonso Eduardo Urquizo Alvarez

Presente:

El suscrito Gerente Administrativo del CENTRO EDUCATIVO BILINGUE ARMONÍA, del cantón Quito, Provincia de Pichincha, dando respuesta a su petición escrita del 11 de octubre del año en curso, en el que pide: Se le certifique como institución que estamos de acuerdo con los procesos que usted viene documentando tanto con los antiguos procesos que han sido mejorados y los nuevos que usted ha diseñado con nuevos formatos y registros, cabe destacar que estos procesos están enmarcados con las nuevas exigencias educativas y lineamientos ministeriales, debo manifestarle mi reconocimiento a su labor puesto que como institución estamos comprometidos a implementarlas para mejorar nuestra calidad en los servicios educativos que brindamos.

Legalmente AUTORIZO a usted para que haga uso de la presente comunicación en la forma que usted requiera.

Atentamente,

Ing. Manuel Urquizo Alvarez.

Ci. 180199721-2

C.: E.: B.: A.:.

Gerente Administrativo

Centro Educativo Bilingüe Armonía

**ANEXO 14**  
**MANUAL DE LA CALIDAD**



**MANUAL DE LA CALIDAD**  
**CEA-M-SGC-01**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Coordinador del SGC.</b>	<b>Miembro del Equipo del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>Director de la Institución.</b>

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

### **CONTENIDO**

1. <i>OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</i> .....	3
2. <i>REFERENCIAS NORMATIVAS</i> .....	5
3. <i>TÉRMINOS Y DEFINICIONES</i> .....	5
4. <i>REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</i> .....	6
5. <i>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</i> .....	8
6. <i>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</i> .....	12
7. <i>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</i> .....	14
8. <i>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</i> .....	19

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

## **1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

### **1.1 GENERALIDADES**

Centro Educativo Armonía fue creado con resolución ministerial #084 del 5 de octubre del 2000 para el funcionamiento de segundo a séptimo año de educación básica; con resolución ministerial #271 del 24 de octubre del 2000 se le designa con el nombre de “Armonía” a la escuela; posteriormente con acuerdo ministerial #004 del 24 de enero del 2002 se crea el jardín de infantes, y con acuerdo ministerial #016 del 31 de enero del 2002 se designa con el nombre de “Armonía” al jardín de infantes; en su primer año de funcionamiento la institución se abre con 11 estudiantes y 6 profesores.

El nombre ARMONIA es un acróstico en el que cada una de sus letras es una consigna de trabajo y comportamiento frente a una sociedad que demanda cambios para este nuevo milenio, de la unión de estas consignas de trabajo surgió el nombre Armonía, estas consignas son las siguientes:

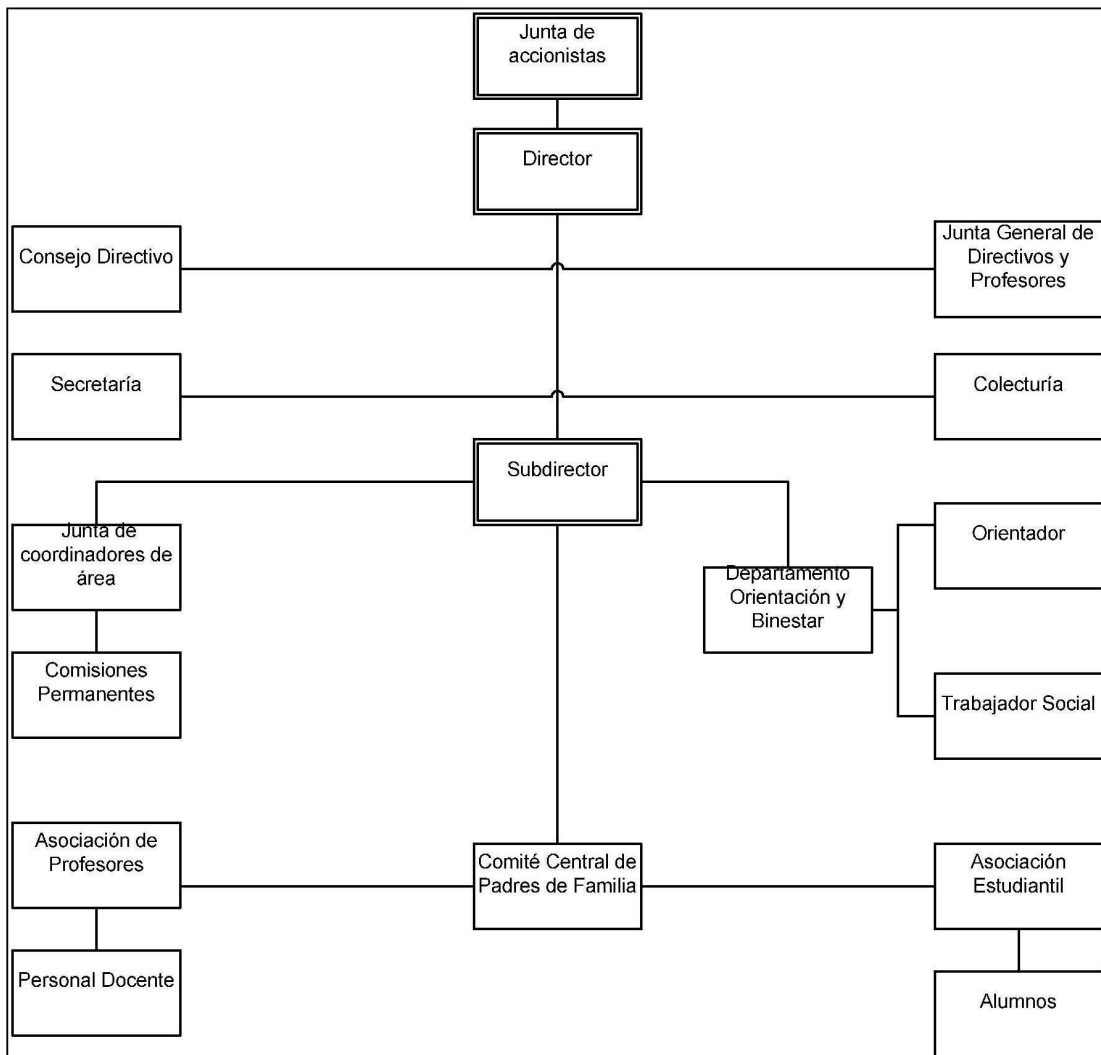
**A**legres  
**R**enovadores  
**M**otivados y  
**O**rientados con  
**N**uevas  
**I**deas y  
**A**ctitudes

Durante este tiempo de vida institucional, ha servido a la comunidad de Marianitas de Jesús, en la cual ha ganado prestigio y es reconocida por su calidad educativa.

Los primeros graduados de la Institución en la actualidad se encuentran en importantes universidades del país como la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, lo que constituye una gran satisfacción de un trabajo bien realizado.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

## ORGANIGRAMA GENERAL ESTRUCTURAL



### 1.2 APLICACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad se aplica a todos los procesos, relacionados con el cliente en el servicio educativo. El sistema incluye medición permanente de la gestión pedagógica curricular.

Este manual está respaldado por procedimientos, instructivos, registros y otros documentos que ayuden a cumplir las actividades que influyen en la calidad del servicio y en la satisfacción del cliente. Estos documentos son elaborados y administrados por los responsables de los procesos y controlados por el coordinador del sistema de gestión de calidad.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

**a.) Servicio que presta la Institución Centro Educativo Armonía.**

El servicio que la Institución Centro Educativo Armonía declara como parte del Sistema de Gestión de la Calidad es la prestación del servicio educativo en:

- Educación inicial con niveles 1 y 2.
- Educación básica de primero a séptimo año.

**b.) Exclusiones de la norma.**

Dada la naturaleza del servicio que presta Centro Educativo Armonía, se declara como exclusión el requisito del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2008 en la cláusula 7.6 “Control de los equipos de seguimiento y medición” dado que la prestación del servicio educativo se mide con evaluaciones y no con equipos de seguimiento y medición.

**1.3 Compromiso:**

La escuela Centro Educativo Armonía por medio de la dirección expresa su compromiso con la necesidad de atender de una manera eficaz y satisfactoria a cada uno de sus clientes que se benefician de su servicio educativo entregado por la Institución, con el que nos comprometemos cada uno de sus directivos, docentes y empleados que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad. Mediante el establecimiento e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad documentado y mejorado continuamente de acuerdo a la Norma ISO 9001 y en la Política de la Calidad que se detalla en este manual.

**2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

Para el desarrollo del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en Centro Educativo Armonía se basó en las siguientes normativas:

Norma ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. (Fundamentos y vocabulario).

Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. (Requisitos).

Norma ISO 9004:2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización (Enfoque de Gestión de la Calidad).

**3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Los términos y definiciones que más se utilizan son los siguientes:

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

**Servicio:** Es el resultado de llevar a cabo varias actividades que agreguen valor entre el proveedor y el cliente.

**Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo un proceso o una actividad.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Mejora Continua:** Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

#### **4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

##### **4.1 Requisitos Generales:**

La Institución ha establecido, diseñado, documentado y actualmente está implementando un Sistema de Gestión de la Calidad cuya eficacia es mejorada continuamente de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Para este efecto ha realizado las siguientes acciones:

- a. Ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación como se indica en el Manual de Procedimientos.
- b. Ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos, como se observa también en el Mapa de procesos CEA-MP-SGC-01.
- c. Ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de los procesos sean eficaces.
- d. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de sus procesos.
- e. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos.
- f. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de sus procesos.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

En los casos en los que la Institución compra o contrata externamente productos o servicios para la realización de actividades que tienen influencia en la calidad del servicio del servicio educativo que entrega a sus clientes; asegura el control de tales procesos a través de la selección, evaluación y calificación de proveedores, mediante el Procedimiento para Seleccionar, Evaluar y Reevaluar a Proveedores.

## **4.2 Requisitos de la Documentación:**

### **4.2.1 Generalidades:**

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- El Manual de Gestión de la Calidad código: CEA-MC-SGC-01
- Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional y detallados en la Lista Maestra de Documentos, código: CEA-SP01-01-FR01.
- Los procedimientos requeridos para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos; los cuales incluyen al Manual de la Calidad, Manual de Procesos y otros procedimientos que constan en la lista Maestra de Documentos, código: CEA-SP01-01-FR01.
- Los registros requeridos por esta Norma Internacional y los que son parte de este Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales constan en la Listas Maestra de Registros.


### **4.2.2 Manual de la Calidad:**

La institución Centro Educativo Armonía ha establecido y actualmente mantiene un Manual de Gestión de la Calidad, que consta de:

- a. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:
- b. Los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se referencian en la Lista Maestra de Documentos código: CEA-SP01-01-FR01.
- c. Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad como se indica la caracterización de los procesos.

### **4.2.3 Control de los Documentos:**

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la institución son controlados de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros código: SP01-01, en el cual se definen los controles necesarios para los documentos físicos y electrónicos.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

En este procedimiento se contemplan las actividades necesarias para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de la revisión actual de los documentos.
- Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables. Asegurarse que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Los Manuales y los Procedimientos mandatorios son distribuidos mediante copias controladas de acuerdo con lista de distribución código: CEA-SP01-01-FR02.

#### **4.2.4 Control de los Registros:**

En la institución se han establecido y mantienen en cada proceso que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad, los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros que forman parte del SGC implantado en la Institución son fácilmente identificables, recuperables y permanecen legibles.

En las Listas Maestra de Registros código: CEA-SP01-01-FR04, se encuentran definidos todos los registros que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad en Centro Educativo Armonía.

## **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1 Compromiso de la Dirección**

La dirección de Centro Educativo Armonía es principalmente responsable del desarrollo e implementación del SGC y de su mejoramiento continuo. Para cerciorar esto la dirección de la Institución realiza:

- a.) Comunicación a todo su personal administrativo, docente y de servicio la necesidad de determinar, cumplir y satisfacer las necesidades educativas de sus

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

clientes así como los requerimientos legales y reglamentarios a través de procesos como: Sistemas de Información y Comunicación SP06-02, Lineamientos Normativos SP06-01.

- b.) Definiendo objetivos de Calidad y asegurándose que se cumplan los mismos.
- c.) Estableciendo la Política de la Calidad.
- d.) Reuniones de revisión por la dirección. Definido en el subproceso SP01-05.
- e.) Asegurando la disponibilidad de los recursos por medio del proceso P08-Gestión de Recursos Didácticos y Físicos.

## 5.2 Enfoque al Cliente

La dirección de Centro Educativo Armonía cumple con los requisitos del cliente a través de procesos como: SP02-01 Elaboración del PEI y SP0703 Evaluación del Desempeño, además realiza periódicamente encuestas a través de instrumentos que ha diseñado CEA-SP07-03-FR04, para poder medir y luego tomar acciones que logren aumentar la satisfacción del cliente.

## 5.3 Política de la Calidad

Centro Educativo Armonía establece la siguiente política de calidad:

“Brindar al sector de Marianitas – Calderon un servicio educativo de calidad en los niveles de educación inicial y educación básica de primero a séptimo año, cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios, mejorando continuamente las competencias del personal docente y la metodología de enseñanza basándonos en una innovación permanente para lograr la satisfacción de nuestros clientes y la inclusión de la Institución en la comunidad.”

## 5.4 Planificación

### 5.4.1 Objetivos de la Calidad

Para conseguir cristalizar la política de calidad, Centro Educativo Armonía ha definido los objetivos de la calidad los cuales son medibles a través de sus indicadores y a la vez coherentes con la política de la calidad, estos son:

Objetivo	Indicadores	Meta	Proceso
Aumentar el porcentaje de alumnos que aprueban el año.	Tasa de alumnos que aprueban el año	97%	Gestión pedagógica curricular.
Aumentar el porcentaje de planificación en la Institución.	Tasa de cumplimiento en la construcción del PEI	100%	Planificación Estratégica.
Potenciar las	Tasa de personal	95%	Gestión de Recursos

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

competencias del personal de la Institución.	evaluado		Humanos.
Mejorar la metodología de enseñanza.	Porcentaje de avance en el diseño curricular	95%	Gestión Pedagógica Curricular.
Aumentar la satisfacción de los clientes	Porcentaje de aprobación de docentes por parte de los padres de familia.	90%	- Planificación estratégica. - Gestión de recursos humanos.
Aumentar la inclusión de la Institución en la comunidad.	Tasa de beneficiarios por el proyecto inclusivo	90%	Gestión de la comunidad

#### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Director de la Institución debe asegurarse de que:

- a.) La Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad facilita el desarrollo e implantación del SGC, así como también que mantenga su permanencia y actualización. La planificación está diseñada con el fin de cumplir los requisitos citados con el numeral 4.1 así como alcanzar los objetivos de la calidad.
- b.) En los casos en que se implanten cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene la integridad del mismo y si es del caso se actualizan los objetivos de la calidad, para lo cual el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad controla la creación o modificación de los documentos que afecten al SGC, según lo establecido en el procedimiento para Control de Documentos y Registros, código: SP01-01.

#### 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación:

##### 5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El Director de la Institución se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la Institución Centro Educativo Armonía.

Para cumplir con lo señalado, la institución define las competencias, responsabilidades y autoridades para cada cargo en el formato: CEA-SP07-01-FR01.

##### 5.5.2 Representante de la Dirección

El Director de la Institución designa al Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, quien con independencia de otras responsabilidades tiene la responsabilidad y autoridad de:

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

a.) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

b.) Informar al Director de la Institución sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier necesidad de mejora.

c.) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente, los legales y los de la ISO en todos los niveles que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de Centro Educativo Armonía.

### **5.5.3 Comunicación Interna**

La comunicación interna se realiza mediante diversos medios como: memorandos, correos electrónicos, charlas, reuniones de trabajo, carteleras informativas ubicadas estratégicamente en las instalaciones de Centro Educativo Armonía y según todo lo descrito en el subproceso SP06-02 Sistemas de Información y Comunicación.

## **5.6 Revisión por la Dirección**

### **5.6.1 Generalidades**

El Director conjuntamente con el Representante de la Dirección y el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad, revisa el SGC al menos una vez cada quimestre, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, tomando en cuenta la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad. Esta revisión se realiza de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Revisión por la Dirección SP01-05.

El Coordinador del Sistema Gestión de la Calidad se encarga de guardar y archivar las actas de las reuniones de las revisiones por la dirección.

### **5.6.2 Información para la Revisión**

La información de entrada para la revisión por la dirección se presenta de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para Revisión por la Dirección SP01-05 y que contiene la siguiente información:

- Política de la calidad,
- Objetivos de la calidad,
- Resultados de auditorías internas,
- Retroalimentación del cliente,
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio,

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

- Estado de acciones correctivas,
- Estado de acciones preventivas,
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad,
- Recomendaciones para la mejora.

### 5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión realizados por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de cada uno de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La mejora de los servicios en relación con los requisitos legales, y de los clientes.
- Las necesidades de recursos.

Los resultados de la revisión por la dirección deben ser tomados como fuente de identificación del mejoramiento continuo.

## 6. *GESTIÓN DE LOS RECURSOS*

### 6.1 Provisión de los Recursos

Centro Educativo Armonía asegura la provisión de los recursos para para desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad que tiene que ver específicamente con los siguientes temas:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia en el logro de los objetivos y su eficiencia en el uso de los recursos.
- Aumentar la satisfacción de los beneficiarios mediante el cumplimiento de los requisitos solicitados por ellos.

### 6.2 Recursos Humanos

#### 6.2.1 Generalidades

El personal de Centro Educativo Armonía encargado de desarrollar las actividades operativas y administrativas es competente y calificado de acuerdo a los parámetros requeridos de educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, definidas y

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

determinadas en los procesos SP07-01 Selección y Contratación Docentes; SP07-02 Programa de Formación; SP07-03 Evaluación del Desempeño.

### **6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación**

Centro Educativo Armonía ha definido lo siguiente:

- a) Se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio educativo y del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b.) Aplica los lineamientos definidos en el subproceso SP07-02 Programas de Formación.
- c) Cada vez de que se efectúan programas de formación se evalúa la eficacia de los mencionados programas de formación, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento SP07-03 Evaluación de Desempeño.
- d) Se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de la calidad. Para ese efecto el Representante de la Dirección genera eventos de sensibilización en el personal que permiten fomentar y promocionar el desarrollo de la toma de conciencia del personal de Centro Educativo Armonía.

### **6.3 Infraestructura**

Centro Educativo Armonía proporciona y mantiene su infraestructura con instalaciones adecuadas para lograr la conformidad de los requisitos del servicio educativo. Esta infraestructura incluye lo siguiente:

- Oficina de dirección, 7 aulas, laboratorio de computación, bar, baterías sanitarias, bodega de materiales didácticos, vivienda del conserje.
- Espacios de recreación cuenta con: una cancha de césped para fútbol con una superficie de 1000 m<sup>2</sup>, una cancha para básquet, una cancha uso múltiple, 500m<sup>2</sup> destinados a juegos infantiles y 500 m<sup>2</sup> de área destinada a granja, además de espacios verdes y jardines.

Además de los equipos que ayudan a realizar los procesos, estos comprenden: computadores, copiadora, impresoras, escáner y software educativo, teléfonos, estos equipos son mantenidos en operación normal.

### **6.4 Ambiente de trabajo**

Centro Educativo Armonía ha definido como ambiente de trabajo las siguientes condiciones:

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

- Aulas con pupitres que mantienen la ergonomía necesaria.
- Buena iluminación tanto natural como artificial.
- Humedad no existe en las oficinas.
- La ventilación es normal.
- No existen condiciones de ruido ni vibraciones.
- Las aulas se mantienen higiénicas y limpias.

Estas condiciones del ambiente de trabajo motivan e impulsan a un mayor compromiso para lograr el cumplimiento de los requisitos del servicio educativo.

## **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **7.1 Planificación de la realización del producto**

Centro Educativo Armonía planifica y desarrolla sus procesos que tienen relación con la prestación del servicio educativo.

La planificación de la realización del servicio la ejecuta la institución, tomando en cuenta los siguientes elementos:

- Los objetivos de calidad mencionados en el numeral 5.4.1 están en directa relación con las especificaciones y requisitos para la prestación del servicio educativo.
- La planificación también toma en cuenta la identificación y secuencia de los procesos de tipo estratégico, operativo y de apoyo, los cuales se encuentran documentados en el manual de procedimientos. La planificación exige además la existencia de recursos humanos, físicos y técnicos detallados en el numeral 6.1 y 6.2 de este manual.

### **7.2 Procesos relacionados con el cliente**

#### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

Centro Educativo Armonía ha determinado con respecto al servicio educativo los siguientes requisitos:

- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, se fundamentan en la Ley Orgánica de Educación Intercultural y las demás aplicables y en los reglamentos que tiene que ver con el servicio educativo.
- En el caso de que la Institución considere pertinente incorporar cualquier otro requisito adicional que permita completar las características técnicas del servicio educativo, se le efectúa como parte de la mejora continua.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

Esto se realiza a través de los procesos: SP02-01 Elaboración PEI; y SP06-01 Lineamientos normativos.

### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Centro Educativo Armonía revisa todos los requisitos relacionados con el servicio educativo y debe asegurarse que:

- Los diseños meso y micro curriculares deben estar bajo los parámetros establecidos en el diseño macro curricular emitido por el Ministerio de Educación.
- La elaboración del PEI, debe cumplir con los requisitos solicitados por el Ministerio de Educación.
- La elaboración de los códigos de convivencia deben estar enmarcados en los requerimientos legales emitidos por el ente regulador.

Cuando estos requisitos sufren algún cambio, la Institución se asegura que la documentación también sea modificada y compartida con todo el personal.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

La Institución a través de la Dirección, mantiene un canal de comunicación con el cliente, con el fin de que se conozcan entre otros los siguientes elementos:

- Información de cómo se desarrolla y se mantiene las características del servicio educativo, a través de: reuniones de padres de familia, llamadas telefónicas, correos electrónicos.
- Información a los clientes, en relación a acciones tomadas sobre las evaluaciones a los docentes.

Esto se realiza por medio de los lineamientos descritos en el subproceso SP06-02 Sistemas de información y comunicación.

## 7.3 Diseño y Desarrollo

### 7.3.1 Planificación del Diseño y desarrollo

Centro Educativo Armonía planifica su diseño y desarrollo del servicio educativo, ya que diseña y elabora los documentos que requiere el Ministerio de Educación tales como PEI, Manuales de Convivencia, sistema de evaluaciones para lo cual define y asigna responsabilidades teniendo en cuenta la revisión, verificación y validación para cada etapa del diseño y desarrollo. Esto lo solventa por medio de los procesos documentados SP02-01 Elaboración PEI; SP03-04 Evaluaciones; SP04-01 Convivencia escolar y formación ciudadana.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

La Institución Centro Educativo Armonía recoge información de diferentes fuentes:

- Autoridades gubernamentales de educación (Ministerio de Educación del Ecuador).
- Miembros de la comunidad educativa.
- Expectativas de otras instituciones en las que los estudiantes podrían continuar sus estudios.

### 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

La escuela Armonía lleva un control y verifica el resultado de su gestión debido que realiza:

- Una evaluación de su Proyecto Educativo Institucional. Cuyos lineamientos están definidos en el subproceso SP02-01 Elaboración PEI.
- Especifica las características de su servicio educativo en los diseños curriculares que realiza y verifica su cumplimiento de requisitos legales y principios curriculares. Estos lineamientos se encuentran descritos dentro del proceso P03 Gestión Pedagógica Curricular.

### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

Centro Educativo Armonía ha establecido diferentes etapas de diseño y desarrollo plasmadas en los subprocesos SP02-01 Elaboración PEI y SP03-01 Diseño curricular; donde se han definido etapas para la revisión y los responsables de dichas actividades.

### 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La Institución verifica todos los documentos elaborados del diseño y desarrollo entre ellos: el Proyecto Educativo Institucional, Diseños meso y micro curriculares, además de los instrumentos que recogen las expectativas de los clientes. Estas normativas están en el subproceso SP02-01 Elaboración PEI.

### 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

La institución Armonía al elaborar su Proyecto Educativo Institucional, comprueba que exista coherencia de lo planificado con los requisitos para el diseño y desarrollo de su servicio educativo, también identifica el impacto que tiene el diseño y desarrollo en la consecución de los objetivos institucionales. Las normativas definidas en los subprocesos SP02-01 Elaboración PEI; SP01-05 revisión por la dirección.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

### **7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo**

Centro Educativo Armonía controla los cambios efectuados en el diseño y desarrollo ya que al tener documentado sus procesos también lleva el control de los cambios efectuados en los mismos, para lo cual ha definido su proceso SP01-01 Control de Documentos y registros.

## **7.4 COMPRAS**

### **7.4.1 Proceso de compras**

Centro Educativo Armonía se asegura de que todo lo que compra cumple con los requisitos definidos, esto lo establece en el subproceso SP08-02 Adquisición de bienes y servicios (compras).

También la Institución ha establecido criterios para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores de productos y servicios declarados como críticos para la prestación del servicio educativo; mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones tal como lo indica en el subproceso SP08-01 Evaluación de Proveedores.

### **7.4.2 Información de Compras**

Para la adquisición de productos y servicios, se ha definido formatos que permiten describir las características del producto o servicio a comprar, incluyendo cuando sea apropiado los siguientes elementos:

- Especificaciones y requisitos para la aprobación de los productos.
- Procedimientos, procesos y equipos que tienen que ver con la adquisición en caso de existir.
- Requisitos que corresponden al Sistema de Gestión de la Calidad.

La Institución se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos a los proveedores.

### **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

La Institución, establece e implementa inspecciones, métodos u otras actividades necesarias para verificar y asegurarse de que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos de compra especificados. Lo cual lo define en el subproceso SP08-02 Adquisición de bienes y servicios (compras).

## **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio**

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

La Institución Centro Educativo Armonía, define la planificación y la ejecución del servicio educativo bajo condiciones controladas de sus procesos relacionados con la prestación del servicio, estos son: P03 Gestión Pedagógica Curricular, P04 Convivencia Escolar, P05 Gestión de la Comunidad, P08 Gestión de Recursos Didácticos y Físicos.

Además la Institución ha implementado actividades de seguimiento a la evaluación académica, descritas en el subproceso SP03-04 Evaluaciones.

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

En la Institución Centro Educativo Armonía la validación de los procesos de prestación del servicio se realiza periódicamente mediante una revisión de los indicadores de medición. O cuando cambie alguno de los factores que incida sobre estos procesos como por ejemplo: el marco legal vigente, materiales, equipos, condiciones ambientales, entre otros. Los subprocesos implicados son: SP02-01 Elaboración PEI y SP03-01 Diseño Curricular.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

Centro Educativo Armonía identifica y mantiene una trazabilidad a través del seguimiento a su Proyecto Educativo Institucional PEI, al cumplimiento de sus diseños curriculares y carga horaria, la identificación de los estudiantes y su rendimiento académico, actas de reuniones, promociones. Esto está definido en cada uno de los procesos documentados en el manual de procedimientos.

### **7.5.4 Propiedad del cliente**

En el establecimiento Centro Educativo Armonía se maneja, almacena y mantiene los materiales y los registros suministrados por los estudiantes, padres de familia que se benefician del servicio educativo; cuidando y almacenando en sus repositorios para salvaguardar de pérdidas y daños.

### **7.5.5 Preservación del producto**

La Institución ha establecido en sus procesos la preservación de los documentos académicos, archivándolos en sus repositorios, tales documentos pueden ser:

- Proyecto Educativo Institucional.
- Diseños meso y micro curriculares.
- Manuales de convivencia.
- Materiales impresos como libros, reportes académicos, certificados de promoción.
- Material digital como programas de computadora, archivos.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

## 7.6 Control de los equipos de Seguimiento y medición.

No aplica esta cláusula de la norma, porque prestación del servicio educativo se mide con evaluaciones y no con equipos de seguimiento y medición.

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 Generalidades

La Institución ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de la prestación del servicio educativo.
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente su eficacia.
- Cumplir los requisitos legales.

Estos procesos comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas de acuerdo al procedimiento que se utiliza para el control de los procesos, los cuales se revisan periódicamente.

### 8.2 Seguimiento y Medición

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

Centro Educativo Armonía ha implementado métodos para el seguimiento de la satisfacción del cliente, estos son:

- Encuestas de evaluación de desempeño a docentes por parte de los padres de familia, definido en el subproceso SP07-03 Evaluación del Desempeño.
- Encuestas de evaluación a la institución por parte de los padres de familia, detallados en el subproceso SP02-01 Elaboración PEI en el documento CEA-SP02-01-FR03.

La información obtenida en estos instrumentos es utilizada para corregir errores mediante la implantación de mejoras.

#### 8.2.2 Auditoría interna

La Institución lleva a intervalos planificados, auditorías internas de calidad para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad implantado:

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el establecimiento.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Los lineamientos para auditorías internas se encuentran definidos en el subproceso SP01-02.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Centro Educativo Armonía ha definido para cada uno de los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad los procedimientos los controles y los indicadores de operación y gestión que permiten efectuar evaluaciones con respecto a los objetivos y a las condiciones de operaciones anteriores.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados se lleva a cabo correcciones y acciones correctivas definidas en el subproceso SP01-04, según sea conveniente, para asegurarse la conformidad del servicio educativo.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La Institución mide y hace seguimiento de las características del servicio educativo para verificar que se cumplan con los requisitos del mismo. Estas actividades son:

- Seguimiento de los resultados de los aprendizajes, manteniendo su respectiva evidencia. SP03-04 Evaluaciones y SP06-05 Certificaciones.
- El cumplimiento en el desarrollo del currículo. SP03-02 Diseño curricular.
- El cumplimiento de las disposiciones del marco legal vigente.
- La gestión del recurso humano descrito en el Proceso SP07.

### 8.3 Control del Producto No Conforme

La Institución asegura que todo aquello que se ha considerado como servicio no conforme con los requisitos, están identificados y controlados para prevenir su repetición. Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de servicio no conforme están definidos en el procedimiento para el Servicio no conforme SP01-03.

Mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente. Cuando se corrige un servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la Institución debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos de la no conformidad, mediante la aplicación del Procedimiento para Acciones Correctivas y preventivas SP01-04.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

#### 8.4 Análisis de Datos

Centro Educativo Armonía determina que datos se recopilan, se analizan para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC, tomando en cuenta los datos generados del resultado del seguimiento y medición de las fuentes pertinentes.

El análisis de datos que se realiza, proporciona la siguiente información:

- Satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos, y del servicio de educativo, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Información sobre proveedores.

#### 8.5 Mejora

##### 8.5.1 Mejora continua

La Institución mejorará continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la revisión del cumplimiento de la Política de Calidad, los objetivos de la calidad, el análisis de datos, las acciones correctivas, acciones preventivas y la revisión por la dirección. Con la información obtenida se generan acciones y proyectos de mejoramiento continuo que podría concluir en una modificación de la política de la calidad.

##### 8.5.2 Acción correctiva

La Institución Centro Educativo Armonía toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de eliminar las no conformidades encontradas.

Las acciones correctivas se realizan de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para Acciones Correctivas SP01-04, en el que se definen acciones para:

- Revisar las no conformidades.
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-MC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 09 Octubre 2013

### 8.5.3 Acción preventiva

El establecimiento ha determinado acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales o para prevenir su ocurrencia. Las acciones prevenidas tomadas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Las acciones preventivas se efectúan según lo establecido en el Procedimiento para Acciones Preventivas SP01-04 en el cual se definen los siguientes requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.

**ANEXO 15**  
**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b> CEA-M-SGC-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

<b>PROCESO:</b> Gestión Directiva y de Calidad		<b>OBJETIVO:</b> Determinar las estrategias y lineamientos para que el servicio educativo cumpla con los requisitos de la norma.			<b>RESPONSABLE:</b> Representante de la dirección.	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CONTROLES</b>			<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos internos.</li> <li>- Clientes.</li> <li>- Representante de la dirección.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>CEA-SP01-01-FR01 Lista Maestra Documentos</li> <li>CEA-SP01-01-FR02 Lista de Distribución</li> <li>CEA-SP01-01-FR03 Registro de Asistencia de Capacitación o reunión.</li> <li>CEA-SP01-01-FR04 Lista Maestra de Registros</li> <li>CEA-SP01-02-FR01 Plan de Auditoria</li> <li>CEA-SP01-03-FR01 Reporte de Servicios no conformes.</li> <li>CEA-SP01-04-FR01 Reporte de acciones correctivas y preventivas.</li> <li>CEA-SP01-05-FR01 Acta de reunión Revisión por la dirección</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los procesos internos.</li> <li>- Clientes.</li> <li>- Alta dirección.</li> </ul>	
<b>INSUMOS</b>		<b>PROCESO</b>			<b>PRODUCTOS/SERVICIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud elaboración y/o modificación de documentos.</li> <li>- Planes de auditorías.</li> <li>- Acciones correctivas y preventivas.</li> <li>- PEI</li> <li>- Código de Convivencia</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión Directiva y de Calidad</li> <li><b>REQUISITO ISO 9001:2008</b></li> <li>Cláusula: 4.2, 5.6, 8</li> <li><b>SUBPROCESOS</b></li> <li>Control de los documentos y registros.</li> <li>Auditorías Internas.</li> <li>Servicio no conforme.</li> <li>Acciones correctivas y preventivas.</li> <li>Revisión por la Dirección.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos elaborados.</li> <li>- Informes de auditorías.</li> <li>- Reporte de servicios no conformes.</li> <li>- Reporte de acciones correctivas y preventivas</li> <li>- Actas de reunión de revisión por la dirección.</li> <li>- Mejoras al Sistema de Gestión de calidad.</li> </ul>	
<b>RECURSOS</b>					<b>INDICADORES</b>	
<b>PERSONAL</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de documentos registrados.</li> <li>- Porcentaje de cumplimiento en el plan de auditorías.</li> <li>- Control del Servicio no conforme.</li> <li>- Control de acciones correctivas.</li> <li>- Número de acciones preventivas cerradas.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director</li> <li>- Coordinador del SGC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto de la Institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas de la escuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadores</li> <li>- Impresoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos</li> </ul>		

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b> CEA-M-SGC-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

<b>PROCESO:</b> Planificación Estratégica		<b>OBJETIVO:</b> Determinar las estrategias y lineamientos para la planificación de la Institución y elaboración de su PEI.			<b>RESPONSABLE:</b> Equipo gestor.	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CONTROLES</b>			<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Educación del Ecuador.</li> <li>- Dirección Distrital de Educación.</li> <li>- Clientes.</li> <li>- Comunidad Educativa.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- CEA-SP02-01-FR01 Matriz Plan de Mejora.</li> <li>- CEA-SP02-01-FR02 Matriz Resultados por actores.</li> <li>- CEA-SP02-01-FR03 Encuestas para padres.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta dirección.</li> <li>- Docentes.</li> <li>- Padres de familia.</li> <li>- Dirección Distrital de Educación.</li> <li>- Proceso Diseño curricular.</li> </ul>	
<b>INSUMOS</b>		<b>PROCESO</b>			<b>PRODUCTOS/SERVICIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos normativos del Ministerio de Educación.</li> <li>- Acuerdos Ministeriales.</li> <li>- Memorandos.</li> <li>- Acuerdos de la comunidad educativa.</li> </ul>		Planificación Estratégica			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto Educativo Institucional PEI.</li> <li>- Matriz de plan de mejora.</li> </ul>	
		<b>REQUISITO ISO 9001:2008</b>				
		7.2, 7.3, 7.5,				
		<b>SUBPROCESOS</b>				
		- Elaboración PEI.				
<b>RECURSOS</b>		<b>INDICADORES</b>				
<b>PERSONAL</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taza de cumplimiento en la construcción del PEI.</li> <li>- Porcentaje de avance de implementación del PEI.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director.</li> <li>- Docentes.</li> <li>- Comunidad educativa</li> </ul>	Presupuesto de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas de la escuela.</li> <li>- Aulas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadores</li> <li>- Impresoras</li> <li>- Pizarras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos</li> </ul>		

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b> CEA-M-SGC-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

<b>PROCESO:</b> Gestión Pedagógica Curricular		<b>OBJETIVO:</b> Garantizar la aplicación y cumplimiento de los lineamientos normativos en la prestación del servicio educativo			<b>RESPONSABLE:</b> Director.	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CONTROLES</b>			<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Educación.</li> <li>- Docentes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- CEA-SP03-01-FR01 Formato diseño meso.</li> <li>- CEA-SP03-01-FR02 Formato diseño micro.</li> <li>- CEA-SP03-04-FR01 Cuadro de calificaciones</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección Distrital de Educación.</li> <li>- Estudiantes.</li> <li>- Padres de familia</li> <li>- Alta dirección.</li> </ul>	
<b>INSUMOS</b>		<b>PROCESO</b>			<b>PRODUCTOS/SERVICIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos normativos.</li> <li>- Diseño Macro curricular.</li> <li>- Diseño Meso y micro curricular.</li> <li>- Cronograma de exámenes</li> </ul>		Gestión Pedagógica Curricular <b>REQUISITO ISO 9001:2008</b> 7.2, 7.5 <b>SUBPROCESOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño Curricular.</li> <li>- Gestión del Aprendizaje.</li> <li>- Tutorías y Acompañamiento.</li> <li>- Evaluaciones.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño Meso curricular.</li> <li>- Diseño Micro curricular.</li> <li>- Servicio educativo prestado.</li> <li>- Reporte de acciones correctivas y preventivas.</li> <li>- Calificaciones.</li> <li>- Estadígrafos de calificaciones.</li> </ul>	
<b>RECURSOS</b>					<b>INDICADORES</b>	
<b>PERSONAL</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de avance en el diseño curricular.</li> <li>- Tasa de alumnos que aprueban el año.</li> <li>- Tasa de alumnos que toman tutorías.</li> <li>- Tasa de evaluaciones sobre el 70 %.</li> <li>- Tasa de evaluaciones realizadas durante el año lectivo.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director.</li> <li>- Docentes.</li> <li>- Comunidad Educativa</li> <li>- Estudiantes.</li> <li>- Padres.</li> </ul>	Presupuesto de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas de la escuela.</li> <li>- Aulas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadores</li> <li>- Impresoras</li> <li>- Pizarras.</li> <li>- Material didáctico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos</li> <li>- Programas educativos.</li> </ul>		

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b> CEA-M-SGC-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

<b>PROCESO:</b> Convivencia Escolar		<b>OBJETIVO:</b> Determinar los lineamientos, normativas de la convivencia escolar y los servicios suplementarios.			<b>RESPONSABLE:</b> Coordinadores de Área.
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CONTROLES</b>			<b>CLIENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunidad educativa.</li> <li>- Procesos internos.</li> </ul> <div style="text-align: right;">↓</div>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- CEA-SP04-01-FR01 Acta de reuniones.</li> <li>- CEA-SP04-01-FR02 Matriz Evaluación código convivencia.</li> <li>- CEA-SP04-01-FR03 Acta Aprobación código convivencia.</li> <li>- CEA-SP04-02-FR01 Informe Trabajador social</li> <li>- CEA-SP04-02-FR02 Ficha Psicopedagógica</li> </ul> <div style="text-align: left;">↓</div>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes.</li> <li>- Padres de Familia.</li> <li>- Alta dirección.</li> </ul> <div style="text-align: left;">↑</div>
<b>INSUMOS</b>		<b>PROCESO</b>			<b>PRODUCTOS/SERVICIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos normativos.</li> <li>- Reportes de servicio no conforme.</li> <li>- Reporte de acciones correctivas y preventivas.</li> <li>- Fichas pedagógicas</li> </ul> <div style="text-align: right;">→</div>		Convivencia Escolar			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Convivencia.</li> <li>- Servicio complementario.</li> <li>- Informes trabajador social.</li> </ul>
		<b>REQUISITO ISO 9001:2008</b>			
		7.2, 7.5			
		<b>SUBPROCESOS</b>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño Curricular.</li> <li>- Gestión del Aprendizaje.</li> <li>- Tutorías y Acompañamiento.</li> <li>- Evaluaciones.</li> </ul> <div style="text-align: left;">↑</div>			
		→			
<b>RECURSOS</b>					<b>INDICADORES</b>
<b>PERSONAL</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de avance en el diseño curricular.</li> <li>- Tasa de alumnos que aprueban el año.</li> <li>- Tasa de alumnos que toman tutorías.</li> <li>- Tasa de evaluaciones sobre el 70 %.</li> <li>- Tasa de evaluaciones realizadas durante el año lectivo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director.</li> <li>- Docentes.</li> <li>- Comunidad Educativa</li> <li>- Estudiantes.</li> <li>- Padres.</li> </ul>	Presupuesto de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas de la escuela.</li> <li>- Aulas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadores</li> <li>- Impresoras</li> <li>- Pizarras.</li> <li>- Material didáctico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos</li> <li>- Programas educativos.</li> </ul>	

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b> CEA-M-SGC-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

<b>PROCESO:</b> Gestión de la Comunidad		<b>OBJETIVO:</b> Garantizar que se promueva y desarrolle la integración de la Institución con la comunidad.			<b>RESPONSABLE:</b> Coordinadores de Área.
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CONTROLES</b>			<b>CLIENTES</b>
- Comunidad educativa. - Ministerio de Educación.		- CEA-SP05-01-FR01 Formato plan proyectos inclusivos			- Estudiantes. - Padres de Familia. - Alta dirección.
↓		↓			↑
<b>INSUMOS</b>		<b>PROCESO</b>			<b>PRODUCTOS/SERVICIOS</b>
- Lineamientos normativos. - Necesidades específicas de formación integral. - Estándares de calidad.		Gestión de la Comunidad <b>REQUISITO ISO 9001:2008</b> 7.2, 7.5 <b>SUBPROCESOS</b> - Programas de redes de trabajo.			- Proyectos inclusivos.
→		→			↑
<b>RECURSOS</b>					<b>INDICADORES</b>
<b>PERSONAL</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>	- Tasa de beneficiarios por el proyecto inclusivo.
- Director. - Docentes. - Comunidad Educativa - Estudiantes. - Padres.	Presupuesto de la Institución.	- Oficinas de la escuela. - Aulas. - Resto de instalaciones físicas.	- Computadores - Impresoras - Pizarras. - Material didáctico.	- Base de datos	

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b> CEA-M-SGC-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

<b>PROCESO:</b> Gestión Administrativa		<b>OBJETIVO:</b> Determinar los lineamientos que garanticen la gestión administrativa en la Institución.			<b>RESPONSABLE:</b> Asistente administrativo.	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CONTROLES</b>			<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos internos</li> <li>- Comunidad educativa.</li> <li>- Ministerio de Educación.</li> <li>- Docentes.</li> <li>- Estudiantes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- CEA-SP06-02-FR01 Requerimiento de Comunicación.</li> <li>- CEA-SP06-02-FR02 Informe de Comunicación</li> <li>- CEA-SP06-03-FR01 Ficha de Inscripción.</li> <li>- CEA-SP06-03-FR02 Comprobante de Inscripción.</li> <li>- CEA-SP06-04-FR01 Ficha de Matrícula.</li> <li>- CEA-SP06-04-FR02 Comprobante de Matrícula.</li> <li>- CEA-SP06-04-FR03 Contrato de Servicios.</li> <li>- CEA-SP06-04-FR04 Ficha de control de pagos Mensuales.</li> <li>- CEA-SP06-05-FR01 Certificado de Promoción.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudiantes.</li> <li>- Padres de Familia.</li> <li>- Alta dirección.</li> </ul>	
<b>INSUMOS</b>		<b>PROCESO</b>			<b>PRODUCTOS/SERVICIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos normativos.</li> <li>- Acuerdos ministeriales.</li> <li>- Decretos.</li> <li>- Información de los estudiantes.</li> <li>- Requerimientos de comunicación</li> <li>- Cronograma de inscripciones.</li> <li>- Documentos del estudiante.</li> <li>- Cuadros de calificaciones</li> </ul>		Gestión Administrativa <b>REQUISITO ISO 9001:2008</b> 7.2, 7.5 <b>SUBPROCESOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos normativos.</li> <li>- Sistemas de información y comunicación.</li> <li>- Inscripciones.</li> <li>- Matrículas.</li> <li>- Certificaciones.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizaciones al archivo AMIE.</li> <li>- Calendarios académicos, horarios de clase.</li> <li>- Plan de reducción de riesgos.</li> <li>- Manuales y procedimientos normativos.</li> <li>- Informes de comunicación</li> <li>- Ficha de inscripción.</li> <li>- Comprobante de inscripción.</li> <li>- Ficha de matrícula.</li> <li>- Comprobantes para pago de matrícula.</li> <li>- Contrato de servicios educativos.</li> <li>- Ficha de control de pagos mensuales.</li> <li>- Certificado de promoción.</li> </ul>	
<b>RECURSOS</b>						
<b>PERSONAL</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director.</li> <li>- Docentes.</li> <li>- Comunidad Educativa</li> <li>- Estudiantes.</li> <li>- Padres.</li> </ul>	Presupuesto de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas de la escuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadores</li> <li>- Impresoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tasa de normativas socializadas.</li> <li>- Tasa de productos comunicacionales realizados.</li> <li>- Tasa de alumnos inscritos.</li> <li>- Tasa de estudiantes matriculados.</li> <li>- Tasa de emisión de certificados de promoción.</li> <li>- Tasa de Certificados de promociones avaladas.</li> </ul>	

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b> CEA-M-SGC-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

<b>PROCESO:</b> Gestión de Recursos Humanos		<b>OBJETIVO:</b> Determinar los lineamientos para garantizar la gestión del recurso humano en la institución.			<b>RESPONSABLE:</b> Director.	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CONTROLES</b>			<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunidad.</li> <li>- Procesos internos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- CEA-SP07-01-FR01 Requerimientos de nuevo personal.</li> <li>- CEA-SP07-01-FR02 Test de lenguaje.</li> <li>- CEA-SP07-01-FR03 Test Cultura general.</li> <li>- CEA-SP07-01-FR04 Contrato de trabajo.</li> <li>- CEA-SP07-02-FR01 Necesidades de Capacitación.</li> <li>- CEA-SP07-02-FR02 Plan de Capacitación.</li> <li>- CEA-SP07-02-FR03 Bitácora de cumplimiento.</li> <li>- CEA-SP07-03-FR01 Evaluación de desempeño Ins 1.</li> <li>- CEA-SP07-03-FR02 Evaluación de desempeño Ins 2.</li> <li>- CEA-SP07-03-FR03 Evaluación de desempeño Ins 3.</li> <li>- CEA-SP07-03-FR04 Evaluación de desempeño Ins 4.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos internos.</li> <li>- Personal de la Institución.</li> </ul>	
<b>INSUMOS</b>		<b>PROCESO</b>			<b>PRODUCTOS/SERVICIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimiento de nuevo personal.</li> <li>- Necesidades de capacitación.</li> <li>- Bitácora de cumplimiento.</li> </ul>		Gestión de Recursos Humanos <b>REQUISITO ISO 9001:2008</b> 6.2 <b>SUBPROCESOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección y contratación docentes.</li> <li>- Programa de formación.</li> <li>- Evaluación del desempeño.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal seleccionado.</li> <li>- Contratos firmados.</li> <li>- Plan de capacitación.</li> <li>- Bitácora de cumplimiento evaluaciones de desempeño.</li> </ul>	
<b>RECURSOS</b>					<b>INDICADORES</b>	
<b>PERSONAL</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tasa de aspirantes que cumplen con los requisitos.</li> <li>- Tasa de cumplimiento de las capacitaciones.</li> <li>- Tasa de personal evaluado</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director.</li> <li>- Docentes.</li> <li>- Comunidad</li> </ul>	Presupuesto de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas de la escuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadores</li> <li>- Impresoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos de candidatos</li> </ul>		

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b> CEA-M-SGC-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

<b>PROCESO:</b> Gestión de Recursos Didáctico y Físicos		<b>OBJETIVO:</b> Garantizar la correcta adquisición de los recursos didácticos y físicos que permitan el desarrollo de la prestación del servicio educativo.			<b>RESPONSABLE:</b> Asistente Administrativo.	
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CONTROLES</b>			<b>CLIENTES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Docente.</li> <li>- Personal Administrativo</li> <li>- Personal de servicio.</li> <li>- Procesos internos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- CEA-SP08-01-FR01 Registro de Proveedores.</li> <li>- CEA-SP08-01-FR02 Evaluación de Proveedores.</li> <li>- CEA-SP08-01-FR03 Resultado de evaluaciones.</li> <li>- CEA-SP08-02-FR01 Solicitud de Compras.</li> <li>- CEA-SP08-02-FR02 Orden de Compras.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de la Institución.</li> <li>- Procesos internos.</li> </ul>	
<b>INSUMOS</b>		<b>PROCESO</b>			<b>PRODUCTOS/SERVICIOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de proveedores.</li> <li>- Orden de compra.</li> <li>- Solicitud de compra.</li> <li>- Cotizaciones.</li> </ul>		Gestión Recursos Didácticos y Físicos <b>REQUISITO ISO 9001:2008</b> 7.4 <b>SUBPROCESOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de proveedores.</li> <li>- Adquisición de Bienes y servicios (compras)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de proveedores.</li> <li>- Evaluación de proveedores.</li> <li>- Resultados de las evaluaciones de proveedores.</li> <li>- Orden de compra.</li> </ul>	
<b>RECURSOS</b>		<b>INDICADORES</b>				
<b>PERSONAL</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tasa de proveedores con estatus Aprobado.</li> <li>- Tasa de productos conformes.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director.</li> <li>- Docentes.</li> <li>- Asistente administrativo</li> </ul>	Presupuesto de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas de la escuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadores</li> <li>- Impresoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Base de datos de proveedores</li> </ul>		

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	<b>Código:</b> CEA-M-SGC-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

<b>PROCESO:</b> Gestión Financiera		<b>OBJETIVO:</b> Determinar los lineamientos correctos para garantizar la gestión de cobros y pagos oportunos en la Institución y las respectivas transacciones contables.			<b>RESPONSABLE:</b> Asistente Administrativo.
<b>PROVEEDORES</b>		<b>CONTROLES</b>			<b>CLIENTES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de Matrículas.</li> <li>- Proceso de Compras.</li> <li>- Padres de familia.</li> <li>- Proveedores.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- CEA-SP09-02-FR01 Factura.</li> <li>- CEA-SP09-03-FR01 Acusa de recibido.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveedores.</li> <li>- Padres de familia.</li> </ul>
<b>INSUMOS</b>		<b>PROCESO</b>			<b>PRODUCTOS/SERVICIOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficha de control de pagos mensuales.</li> <li>- Comprobante de pago de matrícula.</li> <li>- Registros de contabilidad.</li> <li>- Órdenes de compras.</li> </ul>		Gestión Financiera <b>REQUISITO ISO 9001:2008</b> 6.1 <b>SUBPROCESOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de proveedores.</li> <li>- Adquisición de Bienes y servicios (compras)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cobros realizados.</li> <li>- Pagos realizados.</li> <li>- Facturas emitidas.</li> <li>- Cheques emitidos.</li> <li>- Acuse de recibido.</li> <li>- Facturas de proveedor.</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>					<b>INDICADORES</b>
<b>PERSONAL</b>	<b>FINANCIEROS</b>	<b>INSTALACIONES</b>	<b>EQUIPOS</b>	<b>TECNOLOGÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tasa de recaudación.</li> <li>- Tasa de facturas correctas pagadas.</li> <li>.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Director.</li> <li>- Asistente administrativo.</li> <li>- Padres de familia.</li> </ul>	Presupuesto de la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas de la escuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadores</li> <li>- Impresoras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema contable (externo)</li> </ul>	

**ANEXO 16**  
**PLAN DE LA CALIDAD**

	<b>PLAN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-PC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Octubre 2013

<b>Que recursos deben aplicarse?</b>	<b>Quien debe aplicarlos? (responsable)</b>	<b>Cuando se deben aplicarlos?</b>	<b>A que producto o proceso?</b>
- CEA-SP01-01-FR01 Lista Maestra Documentos - CEA-SP01-01-FR02 Lista de Distribución - CEA-SP01-01-FR03 Registro de Asistencia de Capacitación o reunión - CEA-SP01-01-FR04 Lista Maestra de Registros	Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad  Docentes.	Para la creación de nuevos documentos del SGC. Para la actualización de documentos del SGC:  Para llevar los registros del SGC.	Control de documentos y registros
- CEA-SP01-02-FR01 Plan de Auditoria	Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad	Para procedimientos de Auditorías Internas en la Institución	Auditorías Internas
- CEA-SP01-03-FR01 Reporte de Servicios no conformes	Docentes.	Cuando se detecta un Servicio No Conforme en cualquier proceso del Sistema de Gestión de Calidad.	Servicio No Conforme
- CEA-SP01-04-FR01 Reporte de acciones correctivas y preventivas	Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad	Cuando se detecta un servicio No Conforme y se establece su corrección, o cuando se detecta un posible servicio no conforme se establece una acción preventiva.	Acciones correctivas y preventivas
- CEA-SP01-05-FR01 Acta de reunión Revisión por la dirección	Director, Junta de Accionistas, Representante de la Dirección	En las reuniones quimestrales de revisión por la dirección.	Revisión por la dirección
- CEA-SP02-01-FR01 Matriz Plan de Mejora	Coordinadores de área	En todas las fases de elaboración del Proyecto Educativo Institucional.	Elaboración PEI

	<b>PLAN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-PC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Octubre 2013

<b>Que recursos deben aplicarse?</b>	<b>Quien debe aplicarlos? (responsable)</b>	<b>Cuando se deben aplicarlos?</b>	<b>A que producto o proceso?</b>
- CEA-SP02-01-FR02 Matriz Resultados por actores - CEA-SP02-01-FR03 Encuestas para padres	Comunidad educativa		
- CEA-SP03-01-FR01 Formato diseño meso - CEA-SP03-01-FR02 Formato diseño micro	Coordinadores de área	En todas las fases del diseño curricular, meso y micro curricular.	Diseño Curricular
- CEA-SP01-04-FR01 Reporte de acciones correctivas y preventivas	Coordinadores de área Docentes.	Cuando los docentes imparten su conocimiento a los estudiantes en las clases diarias.	Gestión del Aprendizaje
- CEA-SP01-04-FR01 Reporte de acciones correctivas y preventivas	Docentes.	Cuando los docentes dan tutorías de refuerzo de conocimientos a los estudiantes que tienen alguna dificultad.	Tutorías y acompañamiento
- CEA-SP03-04-FR01 Cuadro de calificaciones	Coordinadores de área Docentes.	Cuando los docentes evalúan a los estudiantes para cerciorarse del conocimiento adquirido.	Evaluaciones
- CEA-SP04-01-FR01 Acta de reuniones - CEA-SP04-01-FR02 Matriz Evaluación código convivencia - CEA-SP04-01-FR03 Acta Aprobación código convivencia	Coordinadores de área Docentes.	En todas las fases de elaboración del código de convivencia institucional	Convivencia escolar y formación ciudadana

	<b>PLAN DE LA CALIDAD</b>	<b>Código:</b> CEA-PC-SGC-01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 24 Octubre 2013

<b>Que recursos deben aplicarse?</b>	<b>Quien debe aplicarlos? (responsable)</b>	<b>Cuando se deben aplicarlos?</b>	<b>A que producto o proceso?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- CEA-SP04-02-FR01 Informe Trabajador social</li> <li>- CEA-SP04-02-FR02 Ficha Psicopedagógica</li> <li>- CEA-SP01-03-FR01 Reporte de Servicios no conformes</li> <li>- CEA-SP01-04-FR01 Reporte de acciones correctivas y preventivas</li> </ul>	Trabajador social	Cuando se presta el servicio complementario del trabajador social.	Servicios complementarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>- CEA-SP05-01-FR01 Formato plan proyectos inclusivos</li> </ul>	Coordinadores de área Docentes.	En todas las fases de selección, socialización, elaboración, ejecución y evaluación de los proyectos inclusivos que realiza la Institución.	Programas de redes de trabajo

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Nombre / Cargo</b>	<b>Nombre / Cargo</b>

	<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código:</b> CEA-SP01-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 21 Agosto 2013

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	MEDIO	TIPO DE DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA ULTIMA MODIFICACIÓN
CEA-MC-SGC-01	Manual de Calidad	Físico	Interno	1	2013-08-27
CEA-MP-SGC-01	Mapa de procesos	Físico	Interno	1	2013-07-15
CEA-PC-SGC-01	Plan de la Calidad	Físico	Interno	1	2013-10-24
SP01-01	Control de documentos y registros	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP01-02	Auditorías internas	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP01-03	Servicio no conforme	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP01-04	Acciones correctivas y preventivas	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP02-01	Elaboración PEI	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP03-01	Diseño Curricular	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP03-02	Gestión del Aprendizaje	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP03-03	Tutorías y acompañamiento	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP03-04	Evaluaciones	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP04-01	Convivencia escolar y formación ciudadana	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP04-02	Servicios complementarios	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP05-01	Programas de redes de trabajo	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP06-01	Lineamientos normativos	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP06-02	Sistema de información y comunicación	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP06-03	Inscripciones	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP06-04	Matrículas	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP06-05	Certificaciones	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP07-01	Selección y contratación docentes	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP07-02	Programa de formación	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP07-03	Evaluación del desempeño	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP08-01	Evaluación de proveedores	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP08-02	Adquisición de bienes y servicios (compras)	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP09-01	Contabilidad (externo)	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP09-02	Cobros	Físico	Interno	1	2013-08-27
SP09-03	Pagos	Físico	Interno	1	2013-08-27


	<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código:</b> CEA-SP01-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 21 Agosto 2013

n/a	Guía Técnica Colombiana GTC 200:2011	Físico	Externo	2011	2011-09-30
n/a	Norma ISO 9001:2008	Físico	Externo	2008	2008-11-14
n/a	Constitución de la República de Ecuador	Digital	Externo	n/a	2008
n/a	Ley Orgánica de Educación Intercultural	Digital	Externo	n/a	2008

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

\_\_\_\_\_  
Representante de la Dirección:



	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN O REUNIÓN</b>	<b>Código:</b> CEA-SP01-01-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 20 Julio 2013

<b>FECHA</b>		<b>HORA</b>	<i>Desde</i>		<i>Hasta</i>	
--------------	--	-------------	--------------	--	--------------	--

<b>TEMA</b>	
-------------	--

No	NOMBRES DE ASISTENTES	UNIDAD O AREA	FIRMA
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

**INSTRUCTOR (ES)**

**NOMBRE Y FIRMA**

---

	<b>LISTA MAESTRA DE REGISTROS</b>	<b>Código:</b> CEA-SP01-01-FR04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 21 Agosto 2013

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	MEDIO	TIPO DE DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA ULTIMA MODIFICACIÓN
CEA-MC-SGC-01	Manual de Calidad	Físico	Interno	1	2013-08-27
CEA-MP-SGC-01	Mapa de procesos	Físico	Interno	1	2013-07-15
CEA-PC-SGC-01	Plan de la Calidad	Físico	Interno	1	2013-10-24
CEA-SP01-01-FR01	Lista Maestra Documentos	Físico	Interno	1	2013-10-29
CEA-SP01-01-FR02	Lista de Distribución	Físico	Interno	1	2013-09-22
CEA-SP01-01-FR03	Registro de Asistencia de Capacitación o reunión	Físico	Interno	1	2013-09-23
CEA-SP01-01-FR04	Lista Maestra de Registros	Físico	Interno	1	2013-09-23
CEA-SP01-02-FR01	Plan de Auditoria	Físico	Interno	1	2013-08-13
CEA-SP01-03-FR01	Reporte de Servicios no conformes	Físico	Interno	1	2013-09-28
CEA-SP01-04-FR01	Reporte de acciones correctivas y preventivas	Físico	Interno	1	2013-09-28
CEA-SP01-05-FR01	Acta de reunión Revisión por la dirección	Físico	Interno	1	2013-09-28
CEA-SP02-01-FR01	Matriz Plan de Mejora	Digital	Interno	1	2013-09-28
CEA-SP02-01-FR02	Matriz Resultados por actores	Digital	Interno	1	2013-09-28
CEA-SP02-01-FR03	Encuestas para padres	Físico	Interno	1	2013-09-08
CEA-SP03-01-FR01	Formato diseño meso curricular	Físico	Interno	1	2013-09-30
CEA-SP03-01-FR02	Formato diseño micro curricular	Físico	Interno	1	2013-09-30
CEA-SP03-04-FR01	Cuadro de calificaciones	Físico	Interno	1	2013-09-03
CEA-SP04-01-FR01	Acta de reuniones	Físico	Interno	1	2013-09-28
CEA-SP04-01-FR02	Matriz Evaluación código convivencia	Digital	Interno	1	2013-09-28
CEA-SP04-01-FR03	Acta Aprobación código convivencia	Físico	Interno	1	2013-09-28
CEA-SP04-02-FR01	Informe Trabajador social	Físico	Interno	1	2013-09-15
CEA-SP04-02-FR02	Ficha Psicopedagógica	Físico	Interno	1	2013-09-15
CEA-SP05-01-FR01	Formato plan proyectos inclusivos	Físico	Interno	1	2013-09-17
CEA-SP06-02-FR01	Requerimiento de Comunicación	Digital	Interno	1	2013-09-28
CEA-SP06-02-FR02	Informe de Comunicación	Físico	Interno	1	2013-09-17
CEA-SP06-03-FR01	Ficha de Inscripción	Físico	Interno	1	2013-09-17
CEA-SP06-03-FR02	Comprobante de Inscripción	Físico	Interno	1	2013-09-19
CEA-SP06-04-FR01	Ficha de Matrícula	Físico	Interno	1	2013-09-14

	<b>LISTA MAESTRA DE REGISTROS</b>	<b>Código:</b> CEA-SP01-01-FR04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 21 Agosto 2013

CEA-SP06-04-FR02	Comprobante de Matrícula	Físico	Interno	1	2013-09-18
CEA-SP06-04-FR03	Contrato de Servicios	Físico	Interno	1	2013-09-19
CEA-SP06-04-FR04	Ficha de control de pagos Mensuales	Físico	Interno	1	2013-09-22
CEA-SP06-05-FR01	Certificado de Promoción	Físico	Interno	1	2013-09-10
CEA-SP07-01-FR01	Requerimientos de nuevo personal	Digital	Interno	1	2013-09-25
CEA-SP07-01-FR02	Test de lenguaje	Físico	Interno	1	2013-09-25
CEA-SP07-01-FR03	Test Cultura general	Físico	Interno	1	2013-09-25
CEA-SP07-01-FR04	Contrato de trabajo	Físico	Interno	1	2013-09-10
CEA-SP07-02-FR01	Necesidades de Capacitación	Digital	Interno	1	2013-09-10
CEA-SP07-02-FR02	Plan de Capacitación	Digital	Interno	1	2013-10-13
CEA-SP07-02-FR03	Bitácora de cumplimiento	Físico	Interno	1	2013-10-12
CEA-SP07-03-FR01	Evaluación de desempeño Ins 1	Físico	Interno	1	2013-10-19
CEA-SP07-03-FR02	Evaluación de desempeño Ins 2	Físico	Interno	1	2013-10-21
CEA-SP07-03-FR03	Evaluación de desempeño Ins 3	Físico	Interno	1	2013-10-21
CEA-SP07-03-FR04	Evaluación de desempeño Ins 4	Físico	Interno	1	2013-10-21
CEA-SP08-01-FR01	Registro de Proveedores	Digital	Interno	1	2013-10-15
CEA-SP08-01-FR02	Evaluación de Proveedores	Físico	Interno	1	2013-10-15
CEA-SP08-01-FR03	Resultado de evaluaciones	Físico	Interno	1	2013-10-15
CEA-SP08-02-FR01	Solicitud de Compras	Físico	Interno	1	2013-10-21
CEA-SP08-02-FR02	Orden de Compras	Físico	Interno	1	2013-10-21
CEA-SP09-02-FR01	Factura	Físico	Interno	1	2013-10-22
CEA-SP09-03-FR01	Acusa de recibido	Físico	Interno	1	2013-10-21

Responsable:

Representante de la Dirección:

	<b>PLAN DE AUDITORÍA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP01-02-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 20 Julio 2013

<b>OBJETIVO</b>	
<b>ALCANCE</b>	
<b>AUDITOR LIDER</b>	
<b>CRITERIOS DE AUDITORÍA</b>	

No.	PROCESO	AUDITADO	FECHA	Hora Inicio	Hora Fin	LUGAR	AUDITOR RESPONSABLE	ACOMPAÑANTE
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO  
POR:

	<b>REPORTE DE SERVICIOS NO CONFORMES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP01-03-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 30 Agosto 2013

Nº	Fecha de levantamiento de no conformidad	No conformidad	Causa	Corrección (medidas a tomar)	Fecha corrección	Fecha de Cierre efectivo

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

\_\_\_\_\_  
Representante de la Dirección:

	<b>REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Código:</b> CEA- SP01-04-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 30 Agosto 2013

Número	Tipo de acción	Detalle de la No conformidad o Potencial No Conformidad	Detalle de la acción tomada	Fecha detección anomalía	Responsable	Fecha implementación de acciones	Estado
1	Correctiva	Descripción de la No Conformidad	Descripción de la acción correctiva propuesta	2013-08-25	Secretaria	2013-08-30	Abierta
2	Preventiva	Descripción de la Potencial no conformidad	Descripción de la acción preventiva propuesta	2013-08-25	Secretaria	2013-08-30	Cerrada

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

\_\_\_\_\_  
Representante de la Dirección:



	<b>ACTA DE REUNIÓN REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Código:</b> CEA-SP01-05-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

3. Funcionamiento de los procesos y conformidad del servicio:
  
4. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad:
  
5. Información de estatus de acciones correctivas y preventivas:
  
6. Seguimiento de acciones de revisiones por la dirección anteriores:
  
7. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad:
  
8. Recomendaciones para la mejora continua.

Sin otra información o aspecto a tratar se finaliza la reunión a las ..... horas.

\_\_\_\_\_

Representante de la Dirección

\_\_\_\_\_

Director

	<b>MATRIZ PLAN DE MEJORA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP02-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 21 Agosto 2013

1. PROBLEMA PRIORIZADO (¿Qué queremos cambiar?)	2. META (¿Cuál es el propósito?)	3. ACCIONES Y RECURSOS (¿Cómo lo vamos a realizar?)	4. RESPONSABLE (¿Quién toma la iniciativa, decide y rinde cuentas)	FECHA de inicio	5. ACTIVIDADES SEGUIMIENTO PERMANENTE (¿Avanzamos lo deseado? ¿Qué toca ajustar?)	6. RESULTADO (¿Qué cambio constatamos? ¿Estamos satisfechos? ver cuadro)	FECHA de término
Problema 1							
Problema 2							
...							
Problema n							

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


\_\_\_\_\_  
Representante de la Dirección:

	<b>MATRIZ RESULTADOS POR ACTORES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP02-01-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 21 Agosto 2013

<b>GRUPO DE ACTORES</b>	<b>CAMBIOS</b> ¿Qué cambios se lograron en las prácticas con esas acciones?	<b>EVIDENCIAS</b> ¿Qué evidencias demuestran esos cambios en las prácticas?
Estudiantes		
Docentes		
Directivos		
Padres y comunidad		

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

\_\_\_\_\_  
Representante de la Dirección:

	<b>ENCUESTAS PARA PADRES SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA ESCUELA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP02-01-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 29 Septiembre 2013

**Fecha de Evaluación:**

**Objetivo:** Recopilar las opiniones de los padres de familia con respecto a la Institución.


**Instrucciones:**

- a.) Lea detenidamente cada enunciado del cuestionario y conteste con honestidad en el casillero correspondiente a la alternativa con la que usted se califica.
- b.) Si considera que ninguna alternativa corresponde a su criterio, deje en blanco los casilleros.
- c.) Utilice la siguiente tabla de valoración:

TABLA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

**DIMENSIONES QUE SE EVALÚAN**

	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Me siento bien recibido en la escuela de mi hijo.					
La escuela propicia oportunidades que me permitan encontrarme con el personal de la escuela y conversar con ellos.					
El director de mi hijo se encuentra disponible y fácilmente accesible para los padres.					
El personal de la escuela es amable, educado y servicial.					
Se me invita a concurrir a la escuela para conversar acerca del desempeño escolar de mi hijo y sus progresos.					
He recibido notificaciones regulares y oportunas acerca de los eventos escolares próximos.					
Los maestros de mi hijo me mantienen periódicamente al tanto de sus progresos.					
He tenido la oportunidad de analizar el plan de mejora de la escuela.					
La escuela brinda información sobre recursos comunitarios y servicios de asistencia social.					

	<b>ENCUESTAS PARA PADRES SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA ESCUELA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP02-01-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 29 Septiembre 2013

La escuela ofrece actividades extraescolares para los alumnos.					
La escuela trabaja para tener estudiantes mentores o enseña nuevas habilidades a los alumnos.					
La escuela invita a los representantes de organizaciones comunitarias a integrar las comisiones de diversos eventos escolares.					
La escuela ofrece talleres para padres organizados por asociaciones comunitarias.					
La escuela se encuentra abierta a las organizaciones comunitarias, ofreciendo su espacio para la celebración de eventos en horarios extra escolares.					

Gracias por su colaboración.

	<b>FORMATO DISEÑO MESO CURRICULAR</b>	<b>Código:</b> CEA-SP03-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 20 Septiembre 2013

### PLANIFICACIÓN DIDÁCTICA N° xx

#### DATOS INFORMATIVOS

<b>Año(s) de EGB:</b>	8°	<b>Año lectivo:</b>	2013 - 2014
<b>Título</b>	Habilidades motrices básicas y específicas	<b>Asignatura:</b>	Educación Física
<b>Tiempo de duración:</b>	6 semanas	<b>Fecha de inicio:</b>	02 de septiembre 2013
<b>Objetivo Específico:</b>	Desarrollar las posibilidades de caminar, correr, saltar, lanzar, a fin de mejorar el desempeño de sus actividades y fomentar la confianza y la seguridad en sí mismo		
		<b>Fecha de finalización:</b>	11 de octubre de 2013

**Eje Curricular Integrador:** Desarrollar capacidades físicas y destrezas motrices, cognitivas y socio afectivas para mejorar la calidad de vida.

EJE DE APRENDIZAJE, BLOQUE CURRICULAR O MACRODESTREZA	DESTREZAS CON CRITERIOS DE DESEMPEÑO	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACION	
				INDICADORES ESENCIALES	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Movimientos naturales	Pruebas de pista Ejecutar las carreras de velocidad, relevos y vallas, describiendo y demostrando procedimientos técnicos, tácticos y reglamentarios en competencias. Pruebas de campo Describir, aplicar y demostrar procedimientos técnicos, tácticos y reglamentarios para ejecutar los saltos (largo y alto) en competencias.	Explicar el tema a tratarse. Escuchar argumentos Pasos metodológicos Secuencia de los ejercicios Ejecución del ejercicio Corrección de errores	Cancha Deportiva Materiales reciclables Silbato Sogas Conos Cronometro Pista atlética	Demuestra procedimientos técnicos, tácticos y reglamentarios en la ejecución de las pruebas de pista en competencias internas. • Explica y demuestra procedimientos técnicos, tácticos y reglamentarios para	Ejecutar la técnica correcta de los distintos ejercicios, de manera progresiva Representar las distintas formas de desplazarse a diferentes ritmos

	<b>FORMATO DISEÑO MESO CURRICULAR</b>	<b>Código:</b> CEA-SP03-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 20 Septiembre 2013

		Demostración por parte de los estudiantes mas hábiles	Bastones Balones Colchonetas	ejecutar las pruebas de salto en el atletismo.	
Movimiento formativo, artístico y expresivo	<p>Ejecutar las diferentes posibilidades de ejercicios aeróbicos, ejercicios en circuito y técnicas de relajación en la práctica de las actividades físicas.</p> <p>Elaborar series gimnásticas mediante el uso de diversos elementos e implementos deportivos sencillos.</p> <p>Estructurar series de ejercicios a manos libres que combinen saltos, carreras, equilibrios, balanceos y posiciones invertidas.</p> <p>Proponer y organizar coreografías con los pasos básicos de los bailes nacionales e internacionales y la danza folclórica.</p>	<p>Explicar el tema a tratarse.</p> <p>Escuchar argumentos relacionados</p> <p>Demostración del ejercicio, por parte de los estudiantes.</p> <p>Pasos metodológicos Secuencia de los ejercicios</p> <p>Corrección de errores</p>	<p>Implementos de aseo personal</p> <p>Cancha Deportiva</p> <p>Materiales reciclables</p> <p>Silbato</p> <p>Sogas</p> <p>Conos</p> <p>Cronometro</p> <p>Bastones</p> <p>Balones</p>	<p>Combina diferentes movimientos en aparatos para desarrollar las capacidades físicas de resistencia, fuerza, velocidad y flexibilidad.</p> <p>• Diseña series cortas de ejercicios a manos libres.</p> <p>• Propone y organiza pequeñas coreografías con los pasos básicos de bailes.</p>	<p>Demostrar las formas de rolar y diferenciar las formas de rodar</p> <p>Ejecutar, la técnica de los movimientos formativos y expresivos</p> <p>Demostrar la técnica de las posiciones invertida</p>

**INTEGRANTES:** Llenar con el nombre de los integrantes

\_\_\_\_\_  
DIRECTOR

\_\_\_\_\_  
DOCENTE

	<b>FORMATO DISEÑO MICRO CURRICULAR</b>	<b>Código:</b> CEA-SP03-01-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 20 Septiembre 2013

### PLAN DE CLASES DE xxxx

**DATOS INFORMATIVOS:**

**ESCUELA:** CENTRO EDUCATIVO ARMONÍA  
**GRADO:** XX  
**AREA:** CIENCIAS NATURALES  
**BLOQUE CURRICULAR:** EL SUELO Y SUS IRREGULARIDADES

**CONTENIDO:** Agentes geológicos externos e internos

**PROPOSITO:** Comprobar la acción de los agentes geológicos externos sobre el suelo.

**EJE CURRICULAR INTEGRADOR:** Comprender las interrelaciones del mundo natural y sus cambio.

**DESTREZA CON CRITERIO DE DESEMPEÑO:**

Explicar la importancia del suelo, relacionar las consecuencias que provocan su mal uso, proponer técnicas agrícolas para recuperarlo y valorar la calidad de vida de los seres que en el habitan como recurso natural renovable.

	<b>FORMATO DISEÑO MICRO CURRICULAR</b>	<b>Código:</b> CEA-SP03-01-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 20 Septiembre 2013

ANTICIPACION	CONSTRUCCION	CONSOLIDACION
<p><b>ESTRATEGIA: SDA</b></p> <p><b>¿QUÉ SABEMOS?</b> ¿Qué es la tierra? ¿Qué elementos importantes hay en la tierra? ¿Qué pasa en la actualidad con el planeta tierra?</p> <p><b>¿QUÉ DESEAMOS SABER?</b> Los agentes geológicos internos y externos que modifican el relieve del suelo</p> <p><b>¿QUÉ APRENDIMOS?</b></p> <p><b>OBSERVACION Y REFLEXION</b></p> <p>Observar un video Preguntar: ¿Qué pasa con los suelos cuando no llueve por largo tiempo? ¿Qué pasa con los suelos cuando llueve demasiado y por un largo período? ¿Qué pasa con los suelos donde no hay vegetación? ¿Qué elementos han provocado estas acciones?</p>	<p><b>ESTRATEGIA: P.N.I.</b></p> <p><b>LO POSITIVO</b> El suelo se nutre con la presencia de varias y nuevas sustancias minerales.</p> <p><b>LO NEGATIVO</b> Los agentes geológicos modifican el suelo provocando la erosión, deforestación, la pérdida de especies vegetales y animales, la polución, inundaciones, sequías, crisis social y económica, la pobreza, la migración, la violencia.</p> <p><b>LO INTERESANTE</b> Que las plantas ayudan a prevenir la erosión de los suelos.</p> <p><b>EXPERIMENTACION</b> Presentar caja 1 y 2 Producir viento Producir la lluvia <b>PREGUNTAR:</b> ¿Qué acción tuvo el viento y la lluvia sobre los suelos? Sacar conclusiones: Pobreza, crisis social y económica, migración.</p>	<p><b>ESTRATEGIA: ¿QUÉ? - ¿ENTONCES? ¿Y AHORA QUÉ?</b></p> <p><b>¿QUÉ?</b> ¿Qué solución daríamos a esta problemática? Aplicar técnicas agrícolas de trabajo como: _Implementar sistemas de regadío _Cultivar en terrazas _Sembrar productos propios del lugar.</p> <p><b>¿ENTONCES?</b> _No dejar mucho tiempo el suelo desnudo _Forestar y reforestar _Construir zanjas vivas _Propiciar charlas con los ambientalistas para el manejo sustentable de los suelos erosionados. _Valorar el trabajo del agricultor.</p> <p><b>¿AHORA QUÉ?</b> Reflexione y exponga sobre el compromiso de cuidar nuestro planeta.</p>

**RECURSOS:** Tierra, plantas, ventilador, regadera, videos, proyector, computador.

**EVALUACION:** Ideario.

---

DIRECTOR

---

DOCENTE

	<b>CUADROS DE CALIFICACIONES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP03-04-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 2 Octubre 2013

Quito; xx del mes de xxxx del 2013

Para: Nombre del estudiante

De: Dirección Académica Centro Educativo Armonía

Asunto: Informe final académico

Año Lectivo: 2012-2013

Grado: xx

RENDIMIENTO ACADEMICO							
Asignatura		CALIFICACIONES QUIMESTRALES					
		I Quimestre		II Quimestre		Promedio	
		Nota	Equivale	Nota	Equivale	Nota	Equivale
1	Lengua y Literatura	9,8	SA	9,2	DA	9,5	SA
2	Matemáticas	9,6	SA	7,9	AA	8,8	DA
3	Ciencias Naturales	9,3	DA	9,1	DA	9,2	DA
4	Estudios Sociales	9,2	DA	9	DA	9,1	DA
5	Educación Estética	10	SA	9,8	SA	9,9	SA
6	Educación Física	9,9	SA	9,7	SA	9,8	SA
7	Informática	9,6	SA	9,2	DA	9,4	DA
8	Lengua Extranjera	8,7	DA	7,9	AA	8,3	AA
	SUMATORIA	76,1		71,8		74	
	PROMEDIO	9,5	SA	9	DA	9,3	DA

ASISTENCIA Y DISCIPLINA			
	INFORME QUIMESTRAL		
	I Quimestre	II Quimestre	Totales
Faltas Justificadas	12	2	14
Faltas Injustificadas			0
Atrasos			0
Días Laborados	94	92	186

VALORACION COMPORTAMENTAL			
RESPONSABILIDADES	VALORACION QUIMESTRAL		
	I Quimestre	II Quimestre	Final

	<b>CUADROS DE CALIFICACIONES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP03-04-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 2 Octubre 2013

1	Comportamiento	B	C	C
2	Seguridad de si mismo	C	C	C
3	Honestidad y franqueza	B	C	C
4	Solidaridad	C	C	C
5	Responsabilidad	C	C	C
6	Criticidad	C	C	C
7	Respeto	C	C	C
8	Cortesía	B	B	B
9	Honradez	A	B	B
10	Gratitud	B	B	B

Evaluación participativa del padre de familia				
RESPONSABILIDADES		VALORACION QUIMESTRAL		
		I Quimestre	II Quimestre	Final
1	Controla las tareas diarias	S	S	S
2	Asiste periódicamente a informarse sobre el avance en el proceso de enseñanza de su hijo	O	O	O
3	Provee de materiales indispensables para el trabajo en forma oportuna	S	S	S
4	Asiste a reuniones convocadas por la institución	O	S	O
5	Colabora con los requerimientos institucionales y el Comité Central de Padres de Familia	O	S	O

Nomenclatura:

**SA**= Supera los aprendizajes **DA**= Domina los aprendizajes **AA**= Alcanza los aprendizajes

**PA**= Próximo a alcanzar **NA**= No alcanza los aprendizajes requeridos

**A** = Muy Satisfactorio **B** = Satisfactorio **C** = Poco Satisfactorio **D** = Mejorable **E** = Insatisfactoria

**S** = Siempre **O** = Ocasionalmente **N** = Nunca

\_\_\_\_\_  
Director de la Institución

\_\_\_\_\_  
Representante de Docentes

	<b>ACTA DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE PROMOCIÓN DE LA CONVIVENCIA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP04-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

**Fecha:**

**Lugar:**

**Asistentes:**

Los integrantes de la Comisión de la Promoción Armónica de la Convivencia de la institución educativa ARMONÍA, que se detallan a continuación:

1. Nombre integrante 1
2. Nombre integrante 2
3. Nombre integrante 3
4. Nombre integrante n

Se instala la reunión a las ..... horas.

Con el siguiente orden del día.

1. Aprobación, si procede del acta de la reunión anterior.
2. Tema específico para la reunión.
3. Varios.

**Desarrollo de la reunión:**

1. Se realiza ajustes y se aprueba por parte de todos los integrantes de la Comisión.
  
2. Tema: Los integrantes de la comisión debaten sobre el tema propuesto, mismo que tendrá relación directa con el código de convivencia y acuerdan lo siguiente: .....
  
3. En el punto de varios se plantean inquietudes respecto de aspectos particulares y relacionados con: .....

	<b>ACTA DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE PROMOCIÓN DE LA CONVIVENCIA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP04-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

Sin otra información o aspecto a tratar se finaliza la reunión a las ..... horas.

\_\_\_\_\_  
Representante docentes

\_\_\_\_\_  
Representante estudiantil

\_\_\_\_\_  
Representante Padres de familia

	<b>MATRIZ EVALUACIÓN CÓDIGO DE CONVIVENCIA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP04-01-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

Objetivos del código de convivencia institucional	Ámbito	Actividades	Estrategias	Metas alcanzadas	Indicadores	Cronograma	Observaciones y dificultades
Objetivo 1	Respeto y responsabilidad por el cuidado y promoción de la salud						
Objetivo 2	Respeto y cuidado del medio ambiente						
...							
Objetivo n	Ámbito n						

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

\_\_\_\_\_  
Representante de la Dirección:

	<b>ACTA DE APROBACIÓN O RATIFICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONVIVENCIA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP04-01-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

**Fecha:**

**Lugar:**

**Asistentes:**

Los integrantes de la Comisión de aprobación y/o ratificación del código de convivencia de Centro Educativo Armonía que se detallan a continuación:

1. Nombre integrante 1
2. Nombre integrante 2
3. Nombre integrante 3
4. Nombre integrante n

Se instala la reunión a las ..... horas.


Con la finalidad de aprobar y/o ratificar el código de convivencia institucional, el cual ha sido construido bajo las políticas, lineamientos y directrices establecidas por la autoridad Educativa Nacional, con las siguientes cláusulas:

**Primera:** Garantizar que la Comisión de Promoción de Convivencia Armónica Institucional cuente con el apoyo y la gestión del Director de la Institución Educativa para la promoción y veeduría del código.

**Segunda:** El Código no podrá ser modificado de acuerdo a intereses particulares, sino que éste deberá ser actualizado conforme a la petición realizada por la Comisión de Promoción de la Convivencia Institucional y puesto a consideración del Consejo Ejecutivo, a fin de iniciar con el proceso de actualización correspondiente.

**Tercera:** La comunidad educativa acepta la aprobación o ratificación del instrumento, como un proceso participativo y democrático de construcción.

La presente acta ha sido aprobada por los delegados designados en esta comisión, siendo las ..... horas del día: .....del mes de .....del año .....

	<b>ACTA DE APROBACIÓN O RATIFICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONVIVENCIA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP04-01-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

---

Director de la Institución

---

Representante de Docentes

---

Representante de la Comisión de Promoción de  
Convivencia Armónica Institucional

---

Representante 1 del Comité Central de  
Padres de Familia

---

Representante 2 del Comité Central de Padres  
de Familia

---


Presidente del Consejo Estudiantil

---

Vicepresidente del Consejo Estudiantil

---

Representante de la Sección Administrativa y  
de Servicio

	<b>INFORME DEL TRABAJADOR SOCIAL</b>	<b>Código:</b> CEA-SP04-02-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 2 Septiembre 2013

<b>PROBLEMA DETECTADO</b> (Describir el problema)	<b>META</b> (A alcanzar en la solución del problema)	<b>ACCIONES Y RECURSOS</b> (Que se van a tomar para solucionar el problema)	<b>RESPONSABLE</b> (Quiénes tienen la responsabilidad de las acciones a tomar)	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>ESTATUS</b> (¿Qué cambio constatamos? ¿Estamos satisfechos? ver cuadro)	<b>FECHA DE FIN</b>
Problema 1						
Problema 2						
...						
Problema n						

\_\_\_\_\_  
Trabajador social:

\_\_\_\_\_  
Representante del DOBE:

	<b>FICHA PSICOPEDAGÓGICA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP04-02-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 26 Septiembre 2013

### DATOS PERSONALES

Nombre y apellidos:  
 Fecha de nacimiento: Nivel en el que se escolariza:  
 Dirección: Teléfono:  
 Asistió a otro centro: Desde que edad:  
 Durante cuánto tiempo:

### DATOS FAMILIARES

Nombre del padre: Fecha de nacimiento:  
 Estudios: Profesión:  
 Nombre de la madre: Fecha de nacimiento:  
 Estudios: Profesión:  
 Número de hermanos: Edades: Lugar que ocupa:  
 Quien se ocupa preferentemente del niño/a:  
 Cuánto tiempo se le dedica en casa diariamente:

### DATOS PSICOEVOLUTIVOS

Duración de la gestación: Peso nacer:  
 Parto: Normal Cesárea: Otros:  
 Tipo de lactancia: Duración:  
 Enfermedades u operaciones sufridas:  
 Padece alguna enfermedad actualmente: Cuál:  
 Sufre trastornos auditivos: Cuáles:  
 Sufre trastornos visuales: Cuáles:

### NIVEL RELACIONAL

Como se relaciona con el padre:  
 Como se relaciona con la madre:  
 Y con los hermanos:  
 Y con otros miembros de la familia:  
 Y con otras personas:  
 Se relaciona bien con adultos:  
 Se relaciona bien con otros niños:  
 Prefiere jugar solo o en compañía:

	<b>PROYECTO INCLUSIVO</b>	<b>Código:</b> CEA-SP05-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 14 Septiembre 2013

**Título:** ¿Cómo se llama el proyecto inclusivo?

**Objetivos Generales y Específicos:** ¿Que pretende realizar el proyecto?

**Alcance:** ¿Qué cubre el proyecto?

**Fundamentación:** ¿Porque es necesario el desarrollo de este proyecto?

**Ámbito:** ¿Dónde va a realizarse el proyecto?

**Destinatarios:** ¿A quién va dirigido este proyecto?

**Plazos:** ¿Cuánto tiempo dura este proyecto? ...

**Metodología y Actividades:** ¿Cómo voy a llegar a conseguir mis objetivos?

**Recursos Humanos:** ¿Quién va a realizar el proyecto?

**Recursos Físicos y Financieros:** ¿Con que vamos a realizar el proyecto?

**Evaluación:** ¿Cómo sabré si he cumplido mis objetivos?

**Conclusiones y Recomendaciones:** Valoración de la actividad realizada.

---

 Representante del Equipo Gestor

---

 Representante de Docentes

---

 Representante de los Padres de Familia

---

 Director de la Institución

---

 Representante Consejo Estudiantil

	<b>REQUERIMIENTO DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Código:</b> CEA-SP06-02-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 21 Agosto 2013

Proceso Solicitante	Subproceso Solicitante	Necesidades a comunicar	Emisor	Canal de comunicación	Receptor
				Carteleras	
				Minuto Cívico	
				Correos electrónicos	
				Trípticos, folletos, manuales, reglamentos	
				Memos internos	
				Sistema Multimedia	
				Reuniones formales e informales	

---

 Solicitante:

---

 Director:

	<b>INFORME DE COMUNICACIÓN</b>	<b>Código:</b> CEA-SP06-02-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DE COMUNICACIÓN

**Que se comunicó:**

**Canal Utilizado:**


**Objetivos alcanzados:**

**Conclusiones:**

**Recomendaciones:**

---

Responsable de la  
comunicación

	<b>FICHA DE INSCRIPCIÓN</b>	<b>Código:</b> CEA-SP06-03-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

**Información Confidencial**

Inscripción #:	Fecha:
Nombres:	Apellidos:
Fecha de Nacimiento.:	Lugar de Nacimiento:
Dirección:	Telf.:

**Datos Académicos**

Grado a Inscribirse:  
Escuela Anterior (si aplica):

**Datos del Padre**

Nombre del Padre:	Telf. Trabajo:
Instrucción:	Cargo:
Profesión:	
Lugar de trabajo:	

**Datos de la Madre**

Nombre de la Madre:	Telf. Trabajo:
Instrucción:	Cargo:
Profesión:	
Lugar de trabajo:	

Centro Educativo Bilingüe Armonía se libera de responsabilidad alguna por accidentes ocurridos por negligencia del estudiante dentro o fuera del establecimiento.

Firma:  
C.I.

	<b>COMPROBANTE DE INSCRIPCIÓN</b>	<b>Código:</b> CEA-SP06-03-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

<p><b>COMPROBANTE DE INSCRIPCIÓN</b></p> <p>Año Lectivo: 2012 – 2013</p> <p>Centro Educativo Armonía emite el siguiente comprobante de inscripción al alumno (a): _____ previo al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, está inscrito (a) en el _____ Año de Educación General Básica para el período lectivo 2012-2013, según consta con Inscripción N° _____ del 22 de Julio del 2012.</p> <p>Quito, 22 de Julio del 2012</p> <p>_____ Asistente Administrativo</p>
--

	<b>FICHA DE MATRÍCULA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP06-04-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

**Información Confidencial - Ficha Personal**

Matrícula #:	Fecha:
Nombres:	Apellidos:
Fecha de Nacimiento.:	Lugar de Nacimiento:
Dirección:	Telf.:
Cuál es su estado de salud:	
Tiene algún tipo de restricción:	
Tipo Sangre:	

FOTO

**Datos Académicos**

Grado:  
Escuela Anterior (si aplica):

**Datos del Padre**

Nombre del Padre:	Telf. Trabajo:
Instrucción:	Cargo:
Profesión:	
Lugar de trabajo:	

**Datos de la Madre**


Nombre de la Madre:	Telf. Trabajo:
Instrucción:	Cargo:
Profesión:	
Lugar de trabajo:	

**Información Familiar**

Número de hijos:	Lugar que ocupa el niño:
Tipo de vivienda:	
Relación Familiar: Estable	
Quien es el responsable del niño frente a la escuela:	
Dispone de algún tipo de seguro:	
Nombre de un familiar y Telf.:	

Centro Educativo Bilingüe Armonía se libera de responsabilidad alguna por accidentes ocurridos por negligencia del estudiante dentro o fuera del establecimiento.

Firma:  
C.I.

	<b>COMPROBANTE PARA PAGO DE MATRÍCULA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP06-04-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

### COMPROBANTE PARA PAGO DE MATRÍCULA

Año Lectivo: 2012 – 2013

Centro Educativo Armonía emite el siguiente comprobante para el pago de matrícula al alumno (a): \_\_\_\_\_

A matricularse en el \_\_\_\_\_ Año de Educación General Básica para el período lectivo 2012-2013, según consta con Matrícula N° \_\_\_\_ del 22 de Julio del 2012.

Quito, 22 de Julio del 2012

\_\_\_\_\_  
Asistente Administrativo

	<b>CONTRATO DE SERVICIOS</b>	<b>Código:</b> CEA-SP06-04-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

## CONTRATO DE SERVICIOS DE EDUCACION CENTRO EDUCATIVO ARMONIA

En la ciudad de Quito, a los ..... del mes de ..... del año 201....., comparecen al otorgamiento del presente contrato civil de provisión de servicios de educación, por una parte el Sr. Manuel Mesías Urquiza Alvarez con cédula de ciudadanía # 1801997212, en su calidad de Director y representante legal del Centro Educativo ARMONIA; y por otra parte el (la)señor(a).....

..... con cédula de ciudadanía ..... en su calidad de REPRESENTANTE del o (los) menor(es).....

Parte a la cual para efectos del presente contrato se denominará "EL REPRESENTANTE" y "EL ESTUDIANTE", respectivamente. Los comparecientes, de manera libre y voluntaria y por así convenir a sus intereses, realizan el presente contrato contenido en las siguientes cláusulas:

### PRIMERA: ANTECEDENTES.-

1.1 El Sr. Manuel Mesías Urquiza Alvarez, es propietario del establecimiento educativo denominado ARMONIA, institución autorizada para brindar servicios educacionales bajo el régimen legal de educación ecuatoriano.

1.2 EL REPRESENTANTE DEL ESTUDIANTE, es una persona natural, quien requiere proporcionar educación a su(s) representado(s) y ha solicitado la prestación de este servicio a la institución educativa.

1.3 El Centro Educativo ARMONIA, para mejorar el nivel de los servicios educativos que presta, a través de su propietario ha realizado inversiones para el mantenimiento de los edificios, implementación de laboratorios y material didáctico.

### SEGUNDA: OBJETO.-

Con estos antecedentes, Centro Educativo ARMONIA se obliga con el CONTRATANTE a proveer los servicios de educación, inicial y básica de acuerdo a su propuesta académica en el reglamento interno de la institución al menor..... En el .....año de educación básica por el período escolar de régimen sierra, comprendido entre septiembre del 2013 y junio del 2014.

La educación será impartida en los horarios establecidos y comunicado en las reuniones informativas.

El aprendizaje y desarrollo del estudiante está supeditado al cumplimiento de lo establecido en el reglamento, al seguimiento y apoyo de los padres de familia o representantes del menor, a la asistencia a los llamados por parte de la institución y al cumplimiento de los acuerdos pactados entre los representantes y la institución.

En caso de que el estudiante tenga necesidades especiales y diferentes a la propuesta educativa es responsabilidad de los representantes del estudiante proveer el apoyo pedagógico, psicológico o con el especialista adecuado para poder suplir esta necesidad.

### TERCERA: PRECIO.-

EL CONTRATANTE se obliga a pagar al establecimiento educativo " Centro Educativo ARMONIA", por los servicios materia del presente contrato, dentro de los cinco (05) primeros días de cada mes, el valor de la pensión educativa autorizada al establecimiento por parte del Ministerio de Educación, únicamente en los meses comprendidos entre septiembre del 2013 y junio del 2014. La pensión autorizada por el Ministerio de Educación es:

MATRICULA	PENSIÓN OFICIALMENTE APROBADA	DESCUENTO POR PRONTO PAGO ( este descuento se aplica para los meses de octubre a mayo)
70,87	113,40	11,81%

La institución se reserva el derecho de otorgar descuentos por pronto pago (si el mismo es realizado dentro de los 05 primeros días de cada mes), además se realizará un descuento del 5% por el segundo hermano que se

	<b>CONTRATO DE SERVICIOS</b>	<b>Código:</b> CEA-SP06-04-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

matricule en el establecimiento y 10% por el tercero o más hermanos previa solicitud por escrito, u otro porcentaje que el Centro Educativo ARMONIA establezca, previo acuerdo entre las partes.

Así mismo, por una sola vez, el CONTRATANTE pagará a la Institución Educativa, antes del inicio de las clases, el valor de la matrícula correspondiente al año lectivo, valor asignado por el Ministerio de Educación para el año vigente.

**CUARTA: DURACION DE LOS SERVICIOS**

El Centro Educativo ARMONIA, brindará el servicio de educación pactado, durante el período comprendido entre septiembre 2013 y junio 2014, cumpliendo con los 200 días laborables que la LOEI y su reglamento establece, salvo que por disposición de autoridad competente o por decisión de las autoridades internas del Plantel Educativo, se deban suspender las clases por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

**QUINTA: OBLICACIONES DEL REPRESENTANTE DEL ESTUDIANTE.-**

El representante de los estudiantes deberá cumplir con todas las obligaciones que estipule la institución y que constan en el reglamento interno y en el manual de convivencia del plantel, estas responsabilidades se detallan en la información verbal y escrita que se entrega durante el año.

A la suscripción del presente contrato, el representante del estudiante, autoriza expresamente a la institución educativa, revisar y/o abrir los casilleros y/o maletas de los estudiantes cuando la institución educativa lo considere necesario y pertinente con el único objetivo de salvaguardar la seguridad de la comunidad educativa. Esta medida lo puede realizar la institución educativa en el momento que considere adecuado sin previo aviso. Esta medida es parte del proceso de seguridad implementado en la institución educativa, con la finalidad de salvaguardar las pertenencias de los estudiantes y principalmente para garantizar la seguridad de todos los miembros de la institución.

**SEXTA: GENERALIDADES.-**

Las partes aceptan que, el CONTRATANTE pagará al establecimiento educativo, como sanción pecuniaria en caso de incumplimiento de la contraprestación por el servicio que recibe, conforme el plazo establecido para cada uno de los pagos de pensión, el valor de interés por mora (de acuerdo a la tasa legal del Banco Central), el mismo que se cobrará al CONTRATANTE en el siguiente mes de producido el retraso o incumplimiento y además perderá cualquier descuento que la institución le haya otorgado.

**SÉPTIMA: TERMINACIÓN.-**

El presente contrato terminará en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Terminación del plazo para el cual se ha suscrito, y no operará bajo ninguna circunstancia o renovación alguna que no hubiere sido acordada por escrito. Además la institución se reserva el derecho de otorgación del cupo al estudiante de acuerdo a su reglamento interno.
- b) En cualquier tiempo, previo acuerdo escrito de los contratantes.
- c) Por incumplimiento reiterado de cualquiera de las obligaciones que los contratantes se imponen mutuamente en el presente contrato.
- d) Por el cometimiento de faltas graves sancionadas de acuerdo al reglamento institucional que establezca la separación del estudiante del Centro Educativo ARMONIA
- e) Laudo arbitral o acuerdo transaccional.

**OCTAVA: CONTROVERSIAS.-**

Para la solución de cualquier tipo de controversias que pudieran surgir con relación al presente contrato, las partes intentarán llegar a un acuerdo entre ellas, de no lograrlo, renuncian fuero y domicilio y se someterán a la conciliación establecida en la Ley de Arbitraje y Mediación y establecen al Centro Nacional de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Construcción de Quito como centro de mediación escogido, bajo las siguientes normas:

- a) El arbitraje se realizará en Derecho.
- b) El Tribunal Arbitral estará integrado por dos árbitros seleccionados conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación, quienes están facultados para la ejecución de medidas cautelares,

	<b>CONTRATO DE SERVICIOS</b>	<b>Código:</b> CEA-SP06-04-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

solicitando de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos su cumplimiento, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno.

- c) El procedimiento arbitral será confidencial.
- d) El procedimiento arbitral tendrá lugar en las instalaciones del Centro Nacional de Mediación y Arbitraje.

Para constancia de la aceptación y conformidad del texto íntegro del presente contrato, los comparecientes se ratifican todas y cada una de las cláusulas que anteceden, así como aceptan cumplir el código de convivencia y el reglamento interno, sin reserva de ninguna clase. Por así convenir a sus propios intereses, y por tanto lo suscriben por triplicado, en el lugar y fecha antes señalados.

Ing. Manuel Urquiza.  
Director  
Centro Educativo ARMONIA

EL REPRESENTANTE DEL ESTUDIANTE  
CC.

	<b>FICHA DE CONTROL DE PAGOS MENSUALES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP06-04-FR04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

<b>CENTRO EDUCATIVO ARMONÍA</b>		<u>Matrícula #</u> 603
<b>PENSIONES</b>		
NOMBRE: Andrade Cerda Miguel Ángel		
Dirección:		Tel.

Yo: Rosa Matilde Cerda Rueda representante de Andrade Cerda Miguel Ángel he sido perfectamente informad@ del costo autorizado por el Ministerio de Educación para el año lectivo 2012 - 2013 y firmo este pagare que me comprometo a cancelar la totalidad de los valores impresos a continuación en esta misma hoja en forma mensual, además estoy de acuerdo que se me cobre la máxima tasa de interés vigente en el caso de mora y todos los gastos legales en que se incurra para este cobro.

Atentamente,

-----  
Representante  
C.I. 170877750-1

CENTRO EDUCATIVO BILINGUE <b>ARMONIA</b> <b>CERTIFICADO DE COBRO de:</b> Andrade Cerda Miguel Ángel <b>Pensión de Junio</b>	CENTRO EDUCATIVO BILINGUE <b>ARMONIA</b> <b>CERTIFICADO DE COBRO de:</b> Andrade Cerda Miguel Ángel <b>Pensión de Mayo</b>	CENTRO EDUCATIVO BILINGUE <b>ARMONIA</b> <b>CERTIFICADO DE COBRO de:</b> Andrade Cerda Miguel Ángel <b>Pensión de Abril</b>
CENTRO EDUCATIVO BILINGUE <b>ARMONIA</b> <b>CERTIFICADO DE COBRO de:</b> Andrade Cerda Miguel Ángel <b>Pensión de Marzo</b>	CENTRO EDUCATIVO BILINGUE <b>ARMONIA</b> <b>CERTIFICADO DE COBRO de:</b> Andrade Cerda Miguel Ángel <b>Pensión de Febrero</b>	CENTRO EDUCATIVO BILINGUE <b>ARMONIA</b> <b>CERTIFICADO DE COBRO de:</b> Andrade Cerda Miguel Ángel <b>Pensión de Enero</b>
CENTRO EDUCATIVO BILINGUE <b>ARMONIA</b> <b>CERTIFICADO DE COBRO de:</b> Andrade Cerda Miguel Ángel <b>Pensión de Diciembre</b>	CENTRO EDUCATIVO BILINGUE <b>ARMONIA</b> <b>CERTIFICADO DE COBRO de:</b> Andrade Cerda Miguel Ángel <b>Pensión de Noviembre</b>	CENTRO EDUCATIVO BILINGUE <b>ARMONIA</b> <b>CERTIFICADO DE COBRO de:</b> Andrade Cerda Miguel Ángel <b>Pensión de Octubre</b>
		CENTRO EDUCATIVO BILINGUE <b>ARMONIA</b> <b>CERTIFICADO DE COBRO de:</b> Andrade Cerda Miguel Ángel <b>Pensión de Septiembre</b>

	<b>CERTIFICADO DE PROMOCIÓN</b>	<b>Código:</b> CEA-SP06-05-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

**CERTIFICADO DE PROMOCION**  
**Año Lectivo 2012 – 2013**  
**JORNADA MATUTINA**

De conformidad con lo prescrito en la Ley Orgánica de Educación Intercultural y demás normativas vigentes, certifica que el /la alumno (a): **CARDENAS GUEVARA MELL ALISON** del **CUARTO AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA** obtuvo las siguientes calificaciones durante el presente año lectivo.

<b>ASIGNATURAS</b>	<b>NUM</b>	<b>LETRAS</b>
<i>Malla Curricular</i>		
<i>Lengua y Literatura</i>	0	S
<i>Matemáticas</i>	0	MB
<i>Entorno Natural y Social</i>	0	B
<i>Educación Estética</i>	0	R
<i>Educación Física</i>	0	I
<i>Optativas</i>		
<i>Informática</i>	0	
<i>Lengua Extranjera</i>	0	
<b>PROMEDIO GENERAL</b>	0.0	
<b>DISCIPLINA</b>	0	

Por lo tanto está promovido al siguiente año. Para certificar suscriben en unidad de acto el director con la secretaria General del Plantel.

En la ciudad de Quito a los 4 días del mes de julio del 2012

\_\_\_\_\_  
 Ing. Manuel Urquiza A.  
 DIRECTOR

\_\_\_\_\_  
 Lcda. Rosa Alarcón  
 SECRETARIA

	<b>REQUERIMIENTOS SOLICITUD DE NUEVO PERSONAL</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

**Número de Requisición: #**
**1. Información del cargo vacante**

Nombre del puesto: \_\_\_\_\_

Nivel de Instrucción: \_\_\_\_\_ Idioma: \_\_\_\_\_

Horario de trabajo: \_\_\_\_\_ Tipo de contrato: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Conocimientos o competencias requeridas: \_\_\_\_\_

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

Experiencia laboral: \_\_\_\_\_

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

**2. Objetivos del puesto**

Objetivos del puesto: \_\_\_\_\_


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

Nombre de la persona que solicita: \_\_\_\_\_

Área solicitante: \_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_  
 Director de la Institución

 \_\_\_\_\_  
 Persona solicitante

	<b>TEST DE LENGUAJE PARA DOCENTES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-01-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

### MORFOSINTAXIS

1. Reconoce el sujeto y predicado de las siguientes oración.

Simón Bolívar inició sus campañas libertadoras en 1806

2. Reconocer el artículo, adjetivo, sustantivos, preposición y verbo de la siguiente oración

El jardín de flores tiene un color radiante

3. Agrega un sustantivo propio a los comunes de la siguiente lista.

ciudad.....	río.....
laguna.....	nevado.....
país.....	volcán.....
perro.....	hombre.....
planeta.....	mujer .....

4. Añadir el adjetivo apropiado

Hombre con dinero	adinerado
Niño que no tiene padres	.....
Persona que miente	.....
Alumno que estudia	.....
Payaso con gracia	.....

5. Escoger el sinónimo de las siguientes palabras

Descortés:	educar	anhelar	grosero
	desocupar		
Desliz:	caída	ajado	empeño
Fobia	apretado	temor	flojo
Fraude	caudal	amar	desfalco
Laguna:	mar	rió	lago
Pillar:	recipiente	tinte	sorprender
			tomar

6. Escribir los antónimos de los siguientes verbos

- a. abrir
- b. acertar
- d. aumentar
- e. bendecir
- f. callar

	<b>TEST DE LENGUAJE PARA DOCENTES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-01-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

### ORTOGRAFÍA

7. Escribe frente a cada palabra si es aguda ( A ), grave ( G ) o esdrújula ( E )

Eficaz _____	libros _____	lápiz _____
género _____	Noel _____	cúspide _____
título _____	país _____	corazón _____
cálculo _____	París _____	líquido _____
Inglés _____	Gonzáles _____	vidrio _____
Ortiz _____	dólar _____	Yépez _____
jóvenes _____	miércoles _____	

8. Completa con las palabras que se encuentran frente a cada frase incompleta

- a. Este trabajo es para \_\_\_\_\_ ( el, èl )
- b. De quién es \_\_\_\_\_ ( èsto, esto )
- c. Te envió el trabajo \_\_\_\_\_ cuando sé que ya es tarde ( aún aun )
- d. Debe leer el capítulo 2 y \_\_\_\_\_ el capítulo 3 ( asimismo asi mismo )
- e. \_\_\_\_\_ tu lo sabes ( sólo solo )
- f. Soy profesor con \_\_\_\_\_ experiencia ( vasta basta )
- g. \_\_\_\_\_ será eso? ( cuándo cuando )
- h. Se ignora el \_\_\_\_\_ del retraso ( por qué porque )
- i. No soy profesor que hablo para \_\_\_\_\_ mismo ( sí si )
- j. Lo esperé, \_\_\_\_\_ no vino ( más mas )

9. Selecciona la forma de escritura correcta de las siguientes palabras

- |              |              |           |
|--------------|--------------|-----------|
| 1. lenguaje  | 4. concentir | 6. avanse |
| language     | consentir    | abance    |
|              | conscentir   | avance    |
| 2. corrige   |              |           |
| corrije      | 5. conceder  |           |
|              | consceder    |           |
| 3. precindir | conseder     |           |
| prescindir   |              |           |
| presindir    |              |           |

### REDACCIÓN

Técnica de la corrección

10. Mejorar la redacción del siguiente texto


Carlos y María son hermanos. Cierta día, estos hermanos decidieron salir de caminata desde la Sierra hasta la Costa. Al iniciar esta caminata reunieron medicinas, alimentos, y ropa. En la caminata se encontraron con chocitas, árboles, pueblos, pajarillos y ciudades. Cuando llegaron estos hermanos a la Costa se bañaron en el mar muy felices.

	<b>TEST CULTURA GENERAL PARA DOCENTES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-01-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 25 Septiembre 2013

**CENTRO EDUCATIVO BILINGÜE ARMONIA  
EVALUACION CULTURA GENERAL PARA DOCENTES**

1. Nombre del Presidente del Ecuador:
2. Nombre del Alcalde de Quito:
3. Qué significan las siglas BID:
4. Qué significan las siglas FMI:
5. Qué significan las siglas ONU:
6. Qué significan las siglas OEA:
7. Nombre del Presidente de Estados Unidos:
8. Nombre del Presidente de Venezuela:
9. Nombre del océano más grande del mundo:
10. Nombre del río más grande del mundo:
11. Nombre del río más ancho del mundo:
12. Nombre de la montaña más alta del mundo:
13. Cuál es el volcán activo más alto del Ecuador:
14. Escriba en números romanos 80:
15. Cuántos centímetros cúbicos tiene 1m<sup>3</sup>:
16. Un Kg cuántas libras tiene:
17. Nombre de la moneda oficial de España:
18. Quién escribió el Himno Nacional del Ecuador:
19. Quién compuso la música del Himno Nacional del Ecuador:
20. Cuántas provincias tiene el Ecuador:
21. Cuál es la Ciudad Blanca:
22. Cuál es la Sultana de los Andes:
23. Cuál es la Perla del Pacífico:
24. Escriba los nombres de los tres Juanes :
25. Cómo se llaman los animales que no tienen huesos:
26. Cuál es el mamífero más grande:
27. Qué circula por tallo de las plantas:
28. La tibia es un hueso de los brazos SI o NO:
29. Cómo se llama el profesional de la visión:
30. Cuál es el planeta más grande del sistema solar:
  - Que es para usted educar en forma personalizada:
  - Cual cree que es el mejor método de enseñanza y porque:
  - Que es para usted ser maestro/a:
  - Porque quisiera formar parte del equipo de trabajo de Armonía:

Nombre del candidato: \_\_\_\_\_

	<b>CONTRATO PARA EL PERSONAL</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-01-FR04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 10 Septiembre 2013

### CONTRATO DE TRABAJO POR PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES

En Quito Capital de la república del Ecuador, al 1 día del mes de septiembre del 2008, comparecen por una parte El Sr. Manuel Mesías Urquizo Álvarez portador de la cédula de ciudadanía N-para fines del presente contrato se denominará el contratante, y; por otra parte la \*\*\*\*\* , portadora de la cédula de ciudadanía # \*\*\*\*\* quien para efectos del presente contrato se denominará la contratada. Los comparecientes, por sus propios derechos convienen en celebrar el presente contrato de trabajo por prestación de servicios profesionales, al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: ANTECEDENTES.-** La \*\*\*\*\* es profesora en ciencias de la educación graduada en el \*\*\*\*\* , quien se compromete a realizar las labores de profesora de grado y materias complementarias según requerimiento institucional, en horario diurno.

**SEGUNDO: DEL CONTRATANTE.-** El contratante en su calidad de representante legal del Centro Educativo Bilingüe Armonía, contrata los servicios personales de la \*\*\*\*\* quien se compromete a realizar las labores de profesora de grado y materias complementarias.

**TERCERA: PLAZO.-** La duración del presente contrato de servicios profesionales es de un año lectivo.

**CUARTA: HORARIO.-** La contratada se compromete a prestar sus servicios personales con eficacia y responsabilidad durante el tiempo que se estipula en el contrato, La contratada deberá sujetarse al horario y reglamento interno de la institución, asistir puntualmente a todas las juntas, actos cívicos, deportivos y sociales que la institución organice y de los que se avise con anterioridad.

**QUINTA: SALARIO.-** La remuneración que percibirá la contratada se fija de común acuerdo en \$ 210 dólares, incluidos beneficios de ley. Pago que se lo realizara en forma mensual dentro de los diez primeros días de cada mes previo la entrega de la factura correspondiente

**SEXTA:** La contratada se compromete a realizar su trabajo sin considerar fines políticos, religiosos o de otra índole que deterioren la marcha del plantel.

**SEPTIMA:** Este contrato tiene la validez de un año lectivo (2008 - 2009), doscientos días laborables finalizado dicho periodo las partes podrán renovar este contrato, de convenir así para sus intereses.

**NOVENA: ARBITRAJE.-** Para resolver problemas de divergencia que pudiera surgir de la aplicación del presente contrato, siempre que no impliquen situaciones de derecho, las partes a falta de acuerdo acudirán al sistema de mediación arbitral de conformidad a lo estipulado en la Ley de mediación conciliación y arbitraje, previo a iniciar las acciones judiciales que determina la ley del régimen Laboral.

**DECIMO.- ACEPTACION DEL PRESENTE CONTRATO**

Los contratantes aceptan el contenido total de todas las cláusulas precedentes, para constancia y validez de este contrato, las partes firman por cuadruplicado.

Dirección: Lotización Gross Calle B  
Marianitas - Calderón

EL EMPLEADOR  
Ing.. Manuel Urquizo Alvarez  
C.I. 180199721-2  
Gerente Administrativo  
Centro Educativo Bilingüe Armonía

EL EMPLEADO  
Sr / a :  
C.I.

	<b>NECESIDADES DE CAPACITACION</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-02-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 11 Agosto 2013

Necesidades de capacitación				
Nombre del docente a cargo:		Nombres y Apellidos		
Cargo:		Profesor Segundo año		
Área:		Matemáticas		
Principales Objetivos Estratégicos del área:				
1	Describir objetivo 1			
2	Describir objetivo 2			
3	Describir objetivo 3			
n	Describir objetivo n			
Principales brechas de competencias para cumplir los objetivos estratégicos		Profundidad		
		Avanzado	Medio	Básico
Para Obj. 1		x		
Para Obj. 2		x		
Para Obj. 3		x		
Para Obj. N		x		
Debilidades		Profundidad		
		Avanzado	Medio	Básico
Para tarea 1		x		
Para tarea 2		x		
Para tarea 3		x		
Para tarea n		x		

\_\_\_\_\_  
Director

\_\_\_\_\_  
Gestor Talento Humano

	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-02-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 11 Agosto 2013

PLAN DE CAPACITACIÓN			
Dirigido a:			
Recursos a utilizar:			
Tipo de formación	Objetivo	Programa	Duración
Formación para cargo 1	Objetivo 1	Describir los tópicos a capacitar	xx horas
		Tópico 1	
		Tópico 2	
		Topico 3	
Objetivo n	Objetivo n		xx horas
Formación para cargo n	Objetivo 1		xx horas
Objetivo n	Objetivo n		xx horas
		Topico n	

\_\_\_\_\_  
Director

\_\_\_\_\_  
Gestor Talento Humano



	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTRUMENTO 1 – AUTOEVALUACIÓN DE DOCENTES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-03-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 27 Septiembre 2013

**Nombres y Apellidos del Docente:**

**Número de Cédula del Docente:**

**Fecha de autoevaluación:**

**Objetivo:** Reflexionar sobre su desempeño profesional con el fin de mejorar la práctica docente en el aula.

**Instrucciones:**

a.) Lea detenidamente cada enunciado del cuestionario y conteste con honestidad en el casillero correspondiente a la alternativa con la que usted se califica.

b.) Si considera que ninguna alternativa corresponde a su criterio, deje en blanco los casilleros.

c.) Utilice la siguiente tabla de valoración:

TABLA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

## DIMENSIONES QUE SE EVALÚAN

1. SOCIEDAD PEDAGÓGICA	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1.1 Trato a los estudiantes con cortesía y respeto					
1.2 Fomento la autodisciplina en el aula					
1.3 Llamo la atención a los estudiantes con firmeza, sin faltarles al respeto ni agredirlos física o verbalmente.					
1.4 Propicio el respeto a las personas diferentes					
1.5 Propicio la no discriminación entre compañeros.					
2. HABILIDADES PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
2.1 Preparo las clases en función de las necesidades de los estudiantes, con problemas similares a los que se enfrentarán a la vida.					
2.2 Seleccione los contenidos de aprendizaje de acuerdo con el desarrollo cognitivo y socio afectivo de los estudiantes.					
2.3 Doy a conocer a los estudiantes la programación y objetivos de la asignatura, al inicio del año lectivo.					
2.4 Explico los criterios de evaluación del área de estudio.					

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTRUMENTO 1 – AUTOEVALUACIÓN DE DOCENTES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-03-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 27 Septiembre 2013


2.5 Utilizo el lenguaje adecuado para que los estudiantes me comprendan.					
<b>3. DESARROLLO EMOCIONAL</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
	1	2	3	4	5
3.1 Disfruto al dictar mis clases.					
3.2 Siento que a los estudiantes les guste mi clase					
3.3 Me gratifica la relación afectiva con mis estudiantes.					
3.4 Me gratifica la relación afectiva con mis colegas.					
3.5 Puedo tomar iniciativas y trabajar con autonomía.					
<b>4. ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES CON NECESIDADES ESPECIALES</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
	1	2	3	4	5
4.1 Puedo detectar una necesidad educativa especial leve en los estudiantes.					
4.2 Agrupo a los estudiantes por dificultades y los atiendo en forma personal.					
4.3 Envío tareas extra a la casa para que el estudiante desarrolle las habilidades en las que presentan problemas.					
4.4 Elaboro adaptaciones curriculares para facilitar el aprendizaje a los estudiantes.					
4.5 Recomiendo que el estudiante trabaje con un profesional especializado.					
<b>5. APLICACIÓN DE NORMAS Y REGLAMENTOS</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
	1	2	3	4	5
5.1 Aplico el reglamento interno de la Institución en las actividades que me competen.					
5.2 Respeto y cumplo las normas académicas e institucionales.					
5.3 Elaboro el plan anual de la asignatura que dicto.					
5.4 Entrego el plan anual y de unidad didáctica en los plazos estipulados por las autoridades.					
5.5 Enmarco el plan anual en el Proyecto Educativo Institucional.					
<b>6. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
	1	2	3	4	5
6.1 Participo decididamente en actividades para el desarrollo de la comunidad.					

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTRUMENTO 1 – AUTOEVALUACIÓN DE DOCENTES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-03-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 27 Septiembre 2013

6.2 Me gusta programar actividades para realizar con padres de familia, representantes y estudiantes.					
6.3 Colaboro en la administración y ejecución de tareas extra curriculares.					
6.4 Apoyo el trabajo de mis colegas aún fuera del tiempo de clases					
6.5 Comparto con mis compañeros estrategias para mejorar las prácticas docentes encaminadas al desarrollo comunitario.					
<b>7. CLIMA LABORAL</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
	1	2	3	4	5
7.1 Busco espacios y tiempos para mejorar la comunicación con los compañeros.					
7.2 Dispongo y procuro la información necesaria para mejorar el trabajo conjunto.					
7.3 Me identifico de manera personal con las actividades que se realizan en conjunto.					
7.4 Comparto intereses y motivaciones con los compañeros del área.					
7.5 Dedico el tiempo suficiente para completar las actividades asignadas.					

---

 Firma del Docente

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTRUMENTO 2 - COEVALUACIÓN</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-03-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 28 Septiembre 2013

**Nombres y Apellidos del Docente Evaluado:**

**Número de Cédula del Docente:**

**Fecha de Coevaluación:**

**Objetivo:** Reflexionar sobre el desempeño profesional a partir del conocimiento de un compañero, con el fin de mejorar las prácticas docentes en el aula.


**Instrucciones:**

- a.) Lea detenidamente cada enunciado del cuestionario y conteste con honestidad en el casillero correspondiente a la alternativa con la que usted se califica.
- b.) Si considera que ninguna alternativa corresponde a su criterio, deje en blanco los casilleros.
- c.) Utilice la siguiente tabla de valoración:

TABLA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

## DIMENSIONES QUE SE EVALÚAN

1. DESARROLLO DE HABILIDADES PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS El docente:	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1.1 Enmarca el plan anual en el proyecto educativo institucional					
1.2 Planifica las clases en coordinación con los compañeros del área.					
1.3 Elabora el plan anual de la asignatura conforme solicita la autoridad respectiva.					
1.4 Utiliza tecnologías de comunicación e información para sus clases.					
1.5 Adapta espacios y recursos en función de las necesidades de los estudiantes.					
2. CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y REGLAMENTOS El docente:	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
2.1 Aplica el reglamento interno de la institución en las actividades que le compete.					
2.2 Entrega el plan anual y de unidad didáctica en los plazos estipulados por las autoridades.					

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTRUMENTO 2 - COEVALUACIÓN</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-03-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 28 Septiembre 2013

2.3 Entrega las clasificaciones de los estudiantes en los tiempos previstos por las autoridades cada trimestre, bimestre o quimestre.					
2.4 Llega puntualmente a las reuniones que se le convoca.					
2.5 Programa actividades para realizar con padres de familia, representantes y estudiantes.					
<b>3.DISPOSICIÓN AL CAMBIO DE EDUCACIÓN</b> El docente:	<b>VALORACIÓN</b>				
	1	2	3	4	5
3.1. Propone nuevas iniciativas de trabajo					
3.2 investiga nuevas formas de enseñanza del área que dicta.					
3.3 Colabora con la consecución de los objetivos y metas del P.E.I.					
3.4 Se identifica de manera personal con las actividades que realiza.					
<b>4. DESARROLLO EMOCIONAL</b> El docente:	<b>VALORACIÓN</b>				
	1	2	3	4	5
4.1 Trata a los compañeros con cordialidad.					
4.2 Proporciona el respeto a las personas diferentes.					
4.3 Propicia la no discriminación de los compañeros.					
4.4 Esta dispuesto a aprender de personas, ideas y opiniones ajenas.					
4.5 Le gratifica la relación afectiva con los estudiantes.					

### Datos Generales del Evaluador:

Nombres y Apellidos del Evaluador:

Número de Cédula del Evaluador:

Año o Grado en la que dicta clase el Evaluador:

---

Firma del Evaluador

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTRUMENTO 3 – PARA LA EVALUACIÓN DE DOCENTES POR PARTE DEL DIRECTIVO</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-03-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 28 Septiembre 2013

**Nombres y Apellidos del Docente Evaluado:**

**Número de Cédula del Docente Evaluado:**

**Fecha de evaluación por Directivos:**

**Objetivo:** Reflexionar sobre el desarrollo del desempeño docente con el fin de mejorar la práctica en el aula.

**Instrucciones:**

- a.) Lea detenidamente cada enunciado del cuestionario y conteste con honestidad en el casillero correspondiente a la alternativa con la que usted se califica.
- b.) Si considera que ninguna alternativa corresponde a su criterio, deje en blanco los casilleros.
- c.) Utilice la siguiente tabla de valoración:

TABLA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

## DIMENSIONES QUE SE EVALÚAN


1. SOCIABILIDAD PEDAGOGICA	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
El docente:					
1.1 Toma en cuenta las sugerencias, opiniones y criterios de los estudiantes.					
1.2 Si un estudiante falta se preocupa por su ausencia y llama al padre de familia o representante.					
1.3 Selecciona los contenidos de aprendizaje de acuerdo con el desarrollo cognitivo y socio afectivo de los estudiantes.					
1.4 Propicia el debate y el respeto a las opiniones diferentes.					
1.5 Ejemplifica cada uno de los temas tratados y los adecua al contexto de los estudiantes.					
2. ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES CON NECESIDADES INDIVIDUALES	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
El docente:					
2.1 Propicia el respeto a las personas diferentes.					
2.2 Propicia la no discriminación a los compañeros.					
2.3 Durante la clase da espacio a preguntas e inquietudes de los estudiantes.					
2.4 Puede detectar una necesidad educativa especial leve en los estudiantes.					

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTRUMENTO 3 – PARA LA EVALUACIÓN DE DOCENTES POR PARTE DEL DIRECTIVO</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-03-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 28 Septiembre 2013

2.5 Permite que el estudiante con alguna necesidad especial se integre espontáneamente al ritmo de trabajo en clase.					
<b>3.HABILIDADES PEDAGÓGICAS Y DIDÁCTICAS</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
El docente:	1	2	3	4	5
3.1 Utiliza bibliografía actualizada					
3.2 enmarca el plan anual en el proyecto educativo institucional					
3.3 Elabora el plan anual de la asignatura conforme solicita la autoridad respectiva.					
3.4 Entrega el plan anual y de unidad didáctica en los plazos establecidos por las autoridades.					
3.5 Planifica las clases en el marco del currículo nacional.					
<b>4. APLICACIÓN DE NORMAS Y REGLAMENTOS</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
El docente:	1	2	3	4	5
4.1 Aplica el reglamento interno de la institución en las actividades que le compete.					
4.2 Dedicar el tiempo suficiente para completar las actividades que le compete.					
4.3 Sitúa los conflictos, que se dan en el trabajo, en el terreno profesional.					
4.4 Le gusta participar en los consejos directivos o técnicos.					
4.5 Llega puntualmente a todas las clases.					
<b>5. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD</b>	<b>VALORACIÓN</b>				
El docente:	1	2	3	4	5
5.1 Participa activamente en el desarrollo de la comunidad					
5.2 Le gusta programar actividades para realizar con padres de familia, representantes y estudiantes.					
5.3 Comparte con sus compañeros estrategias para mejorar las prácticas docentes encaminadas al desarrollo comunitario.					
5.4 Participa en las actividades de la Institución relacionadas con el desarrollo integral de la comunidad					

---

 Firma del Docente

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTRUMENTO 4 – PARA LA EVALUACIÓN DE LOS DOCENTES POR PARTE DEL PADRE DE FAMILIA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-03-FR04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 29 Septiembre 2013

**Nombres y Apellidos del Docente Evaluado:**

**Número de Cédula del Docente Evaluado:**

**Fecha de Evaluación:**

**Objetivo:** Reflexionar sobre el desempeño del docente con el fin de mejorar aprendizaje de los estudiantes.

**Instrucciones:**

- Lea detenidamente cada enunciado del cuestionario y conteste con honestidad en el casillero correspondiente a la alternativa con la que usted se califica.
- Si considera que ninguna alternativa corresponde a su criterio, deje en blanco los casilleros.
- Utilice la siguiente tabla de valoración:

TABLA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

## DIMENSIONES QUE SE EVALÚAN

1. RELACIÓN CON LA COMUNIDAD El docente:	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1.1 Planifica y realiza conjuntamente con los padres de familia o representantes y estudiantes.					
1.2 Colabora en el desarrollo de actividades en beneficio de la comunidad.					
1.3 Contribuye con sus acciones a mejorar las relaciones de los miembros de la comunidad.					
2. NORMAS Y REGLAMENTOS El docente:	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
2.1 Es puntual a la hora de iniciar las clases					
2.2 Permanece con los estudiantes durante toda la jornada de trabajo					
2.3 Entrega las calificaciones oportunamente.					
2.4 Se comunica con el padre de familia o representante para informarle sobre el rendimiento de su hijo o representado.					
3. SOCIABILIDAD PEDAGÓGICA El docente:	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO          INSTRUMENTO 4 – PARA LA EVALUACIÓN          DE LOS DOCENTES POR PARTE DEL PADRE          DE FAMILIA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP07-03-FR04
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 29 Septiembre 2013

3.1 Trata a su hijo, hija o representado con cortesía y respeto					
3.2 Resuelve los problemas de indisciplina de su hijo o representante sin agredirle verbal o físicamente.					
3.3 Enseña a mantener buenas relaciones entre estudiantes.					
3.4 Toma en cuenta las sugerencias, preguntas, opciones y criterios de su hijo o representado.					
3.5 Se preocupa cuando su hijo o representado falta.					
<b>4. ATENCIÓN A ESTUDIANTES CON          NECESIDADES INDIVIDUALES</b> El docente:	<b>VALORACIÓN</b>				
	1	2	3	4	5
4.1 Atiende a su hijo o representado de manera específica.					
4.2 Recomienda que su hijo o representado sea atendido por un profesional especializado.					
4.3 Le asigna tareas a su hijo o representado.					
4.4 Respeta el ritmo de trabajo de su hijo o representado en la clase.					
4.5 Envía trabajos extra a los estudiantes para mejorar su rendimiento.					

Gracias por su colaboración.

	<b>REGISTRO DE PROVEEDORES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP08-01-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 13 Agosto 2013

### LISTADO DE PROVEEDORES DE CENTRO EDUCATIVO ARMONÍA

Proveedor	Producto	Dirección	Teléfonos	Contacto	Frecuencia de Evaluación	Calificación o Estatus	Fecha de Evaluación
Proveedor 1	Productos 1	Dirección 1	0998000111	Nombre contacto 1	Quimestral	Aprobado	2013-08-25
Proveedor 2	Productos 2	Dirección 2	0998000112	Nombre contacto 2	Quimestral	Condicional	2013-08-25
Proveedor n	Productos n	Dirección n	098000000	Nombre contacto n	Quimestral	Bloqueado	2013-08-25

	<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP08-01-FR02
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 13 Agosto 2013

**Nombre Proveedor:**

**Dirección Proveedor:**

**Teléfono Proveedor:**

**Productos:**

1. Utilice la siguiente tabla de valoración para los siguientes aspectos: 50%

TABLA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente

ASPECTOS A EVALUAR	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Calidad de servicio					
Disponibilidad de producto					
Precios					
Plazos de entrega					
Aspectos administrativos					

2. Otros criterios a evaluar: 25%

Datos	Anterior	Actual	Observaciones
Num. Pedidos			
Num. Incidencias			
Volumen de compras \$			


3. Listado de Incidencias: 25%

#	Descripción incidencia	Solucionada?	Conformes?

Puntaje:

\_\_\_\_\_  
Director de la Institución

\_\_\_\_\_  
Asistente Administrativo

	<b>RESULTADO DE EVALUACIONES</b>	<b>Código:</b> CEA-SP08-01-FR03
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 14 Agosto 2013

Quito, xx de xxxx de 20xx

Señores Nombre del Proveedor

Presente

De nuestra consideración:

Como es de vuestro conocimiento nuestra Institución se encuentra implementando un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008. De acuerdo a ello, el sistema de gestión de calidad requiere el registro y cumplimiento del proceso de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.

En este sentido, la evaluación correspondiente al XXXXX quimestre del año 20XX, considera entre otros aspectos, vuestra capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la Institución: Calidad de servicio, Disponibilidad de Productos, Plazos de Entrega, Precios, etc., para el producto adquirido.

Hacemos presente que en este proceso de evaluación, su empresa obtuvo una calificación de desempeño equivalente a XXXX % de cumplimiento, lo que lo coloca como proveedor en la Categoría "XXXXXXX".

Dejamos constancia que de acuerdo al sistema de evaluación: NOMBRE PROVEEDOR Se encuentra en calidad de Proveedor XXXX (Aprobado, Condicional, Bloqueado).

Sin otro particular, le saluda atentamente a usted.

XXXX

Director de la Institución





	<b>FACTURA</b>	<b>Código:</b> CEA-SP09-02-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 20 Septiembre 2013

**CENTRO EDUCATIVO ARMONÍA**

Dirección: Marianitas – Calderon, Lotz. Gross Calle B #44-46  
 Correo Electrónico: ceb\_armonia@yahoo.com  
 Telf.: 022036377 – 0995275385  
 RUC: 1801997212001




Nombre:		Fecha:	
C.I.:		Telf.:	
Dirección:			

Cantidad	Descripción	P. Unitario	P. Total
Son:		Subtotal:	
_____		% IVA:	
_____ USD		TOTAL:	

\_\_\_\_\_  
Firma Autorizada:

\_\_\_\_\_  
Recibí conforme:

	<b>ACUSA DE RECIBIDO</b>	<b>Código:</b> CEA-SP09-03-FR01
		<b>Revisión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 20 Septiembre 2013

Pago realizado por: \_\_\_\_\_ Fecha de pago: \_\_\_\_\_  
 Hora de pago: \_\_\_\_\_

Acusamos recibo de constancia de pago con efectivo \_\_\_\_\_ y/o Cheque # \_\_\_\_\_ del Banco de \_\_\_\_\_ por pago de la factura # \_\_\_\_\_.

Este recibo es sólo de carácter informativo para cualquier duda o aclaración. No tiene validez oficial como comprobante legal o fiscal.

Elaborado por: \_\_\_\_\_

Recibido por: \_\_\_\_\_

Centro Educativo Armonía  
 Dirección: Marianitas – Calderon, Lotz. Gross Calle B #44-46  
 Correo Electrónico: ceb\_armonia@yahoo.com  
 RUC: 1801997212001