

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y
RECURSOS HUMANOS



TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
ISO 9001:2008 DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”
(DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO) DE LA CIUDAD DE MANTA.

AUTORA:

ANDREA VIRGINIA VALENCIA RIVADENEIRA.

DIRECTOR DE TESIS:

ING. MARIO FLORES, MGT.

QUITO

Octubre 2014

CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de grado presentado por la Srta. Andrea Virginia Valencia Rivadeneira, para optar el grado académico de Ingeniera en administración de empresas de servicios y recursos humanos cuyo título es: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO” (DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO) DE LA CIUDAD DE MANTA.

Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Quito D. M. a los diecinueve días del mes de enero de 2014.

Ing. Mario Flores MGT.
**TUTOR DE LA CARRERA DE
TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Andrea Virginia Valencia Rivadeneira declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento y que no he plagiado dicha información.

Andrea Virginia Valencia Rivadeneira

AGRADECIMIENTO.

Al finalizar esta Tesis, que he realizado en medio de dificultades y grandes satisfacciones tengo la certeza que no habría sido posible sin la ayuda de personas que han colaborado con su tiempo e información, para todos ustedes mi más sincero agradecimiento.

En primer lugar quiero agradecer a Dios como ser supremo y creador de todo lo que nos rodea, quien además de darme la vida y la fortaleza para seguir adelante ha puesto en mi camino a las personas indicadas para culminar con éxito esta investigación

Al Ing. Mario Flores Lucas, por la dirección de tesis, confianza y capacidad orientar mis ideas convirtiéndolas en un aporte invaluable.

Finalmente, quiero agradecer a mi familia en general, gracias por sus consejos los cuales he valorado enormemente, a mi novio quien con su amor me ha acompañado y motivado a culminar esta hermosa etapa.

A todos ustedes este logro se ve reflejado en la finalización de mi tesis.

DEDICATORIA.

A mis Padres Edgar Valencia y Rocío Rivadeneira por ser mis apoyos incondicionales, porque gracias a ellos me he convertido en la mujer y profesional que está preparada para afrontar los retos de esta nueva sociedad.

Gracias a su crianza he logrado superar cada etapa del camino, de igual forma quiero agradecer a mi hermano Steven por su cariño y confianza.

A ustedes les dedico mi trabajo, esfuerzo y satisfacción del deber cumplido, gracias por confiar en mí.

Andrea.

ÍNDICE GENERAL

CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
AGRADECIMIENTO.	iv
DEDICATORIA.	v
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO 1.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3 PREGUNTAS	4
1.4 OBJETIVOS	5
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	5
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.6 HIPÓTESIS.....	6
CAPITULO 2.....	7
MARCO REFERENCIAL	7
2.1 MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.1 DISEÑO.....	7
2.1.1.1 Ámbitos de aplicación	7
2.1.1.2 Etapas del Diseño	8
2.1.2 SISTEMA DE GESTIÓN.....	9
2.1.2.1 Etapas del Sistema de Gestión.....	10
2.1.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	13
2.1.3.1 Definición.	13
2.1.3.2 Beneficios de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad	14
2.1.3.3 Importancia del Sistema de Gestión de Calidad.	15
2.1.3.4 Sistema de Gestión de Calidad en una institución educativa.	15

2.1.3.5 Fundamentos de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2008	15
2.1.4 GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	16
2.1.4.1 Definición:	16
2.1.4.2 Principios básicos de la Gestión de Calidad.	16
2.1.5 CALIDAD.	17
2.1.5.1 Definición de Calidad.	17
2.1.5.2 Desarrollo Histórico de la gestión de la Calidad.	18
2.1.5.3 Dimensiones de la Calidad	19
2.1.5.4 La calidad de la educación.....	20
2.1.5.5 Los 8 Principios de la Calidad.....	20
2.1.6 NORMA ISO	21
2.1.6.1 Definición.	21
2.1.6.2 ISO 9001:2008.....	22
2.1.6.3 Objetivo de la ISO 9001:2008	22
2.1.6.4 Compatibilidad de la ISO 9001:2008 con otros sistemas de gestión	22
2.1.7 PROCESOS	23
2.1.7.1 Definición.	23
2.1.7.2 Enfoque basado en los procesos.	23
2.1.7.3 Mapeo de procesos	24
2.1.8 MANUAL DE LA CALIDAD	24
2.2 MARCO LEGAL.....	25
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	29
2.4 IDEA A DEFENDER.	31
CAPITULO 3.....	32
METODOLOGÍA	32
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.2 MÉTODOS.....	32
3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA LA INVESTIGACIÓN	32
3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	33
3.5 POBLACIÓN.....	33
3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	34
3.7 TRATAMIENTO DE LOS DATOS.	34

CAPÍTULO 4.....	36
SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”	36
4.1 DATOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTÍCULA “EL PRINCIPITO.....	36
4.1.1 RESEÑA HISTÓRICA.	36
4.1.2 MISIÓN.	36
4.1.3 VISIÓN.....	37
4.1.4 VALORES INSTITUCIONES.....	37
 CAPÍTULO 5.....	 38
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”.....	38
5.1 INTRODUCCIÓN.....	38
5.2 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL DIRECTIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”	38
5.2.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL DIRECTIVO: DIRECTORA Y EL VICERRECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO” (VER ANEXO N°1).	39
5.3 EVALUACIONES DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”	44
5.3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO” (Ver Anexo N°2).	44
 CAPITULO 6.....	 53
PROPUESTA.....	53
6.1 INTRODUCCIÓN.....	53
6.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	53
6.3 PROCESOS INSTITUCIONALES	53
6.3.1 MAPEO DE PROCESOS.....	54

6.3.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “EL PRINCIPITO” (DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO).....	55
6.3.2.1 Procesos Estratégicos	55
6.3.2.2 Procesos Operativos “Clave”.....	55
6.3.2.3 Procesos Habilitantes (Apoyo)	56
6.4 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO” (DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO)	57
6.4.1 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	58
6.4.1.1 REQUISITOS GENERALES.....	58
6.4.1.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	59
6.4.1.2.1 Generalidades	59
6.4.1.2.2 Manual de la calidad.	61
6.4.1.2.3 Elaboración de la directriz para elaboración de los Procedimientos.....	75
6.4.1.2.4 Estructura del Manual Procedimientos	84
6.4.1.2.5 Control de Documentos.....	102
6.4.1.2.6 Control de Registros.....	103
6.4.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN/ DIRECTORA	103
6.4.2.1 Compromiso de la Dirección /Directora.....	103
6.4.2.2 Orientación al usuario.....	104
6.4.2.3 Política de la calidad.....	104
6.4.2.4 Planificación	104
6.4.2.4.1 Objetivos de Calidad	104
6.4.2.4.2 Planificación de la Calidad.....	104
6.4.2.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	105
6.4.2.5.1 Responsabilidad y autoridad	105
6.4.2.5.2 Comunicación Interna	107
6.4.2.6 Revisión por la Dirección / Directora.....	108
6.4.2.6.1 Generalidades	108
6.4.2.6.2 Información para la revisión	108
6.4.2.6.3 Resultados para la revisión.....	108
6.4.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	109
6.4.3.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	109
6.4.3.2 RECURSOS HUMANOS	109

6.4.3.2.1	Generalidades	109
6.4.3.2.2	6.4.3.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	109
6.4.3.2.3	Infraestructura.	109
6.4.3.2.4	Ambiente de trabajo	110
6.4.4	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	110
6.4.4.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....	110
6.4.4.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO.....	111
6.4.4.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.....	111
6.4.4.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el usuario.....	112
6.4.4.2.3	Comunicación con el usuario.	112
6.4.4.3	DISEÑO Y DESARROLLO	112
6.4.4.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	112
6.4.4.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	113
6.4.4.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	113
6.4.4.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	113
6.4.4.3.5	Verificación del diseño y desarrollo.....	114
6.4.4.3.6	Validación del diseño y desarrollo	114
6.4.4.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo.....	114
6.4.4.4	COMPRAS	114
6.4.4.4.1	Proceso de compras	114
6.4.4.4.2	Información de compras.....	115
6.4.4.4.3	Verificación de los servicios adquiridos	115
6.4.4.5	6.4.4.5. Control de los equipos de medición y de seguimiento.	115
6.4.5	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	116
6.4.5.1	GENERALIDADES	116
6.4.5.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	116
6.4.5.2.1	Satisfacción del usuario.....	116
6.4.5.2.2	Auditoría Interna de la Calidad	117
6.4.5.2.3	Medición y seguimiento de los procesos y servicios	121
6.4.5.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	121
6.4.5.4	ANÁLISIS DE DATOS	121
6.4.5.5	MEJORA	122
6.4.5.5.1	Mejora continua.....	122
6.4.5.5.2	Acciones correctivas y acciones preventivas	122

6.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	123
6.5.1 CONCLUSIONES	123
6.5.2 RECOMENDACIONES.....	124
BIBLIOGRAFÍA.....	125
ANEXOS	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Nómina del personal directivo, administrativo y docente.....	34
Tabla 5.1 Conocimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad	44
Tabla 5.2. Conocimiento de las normas internacionales de calidad ISO 9001:2008	45
Tabla 5.3. Adaptación a un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos	46
Tabla 5.4. Mejora de la calidad en el departamento administrativo debido al SGC	47
Tabla 5.5. Mejoramiento Continuo de los procesos en el departamento administrativo	48
Tabla 5.6. Calidad de atención de los servicios.	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1 Etapas del Sistema de Gestión	9
Gráfico 2.2 Proceso Formal de Planificación.....	11
Gráfico 2.3 Esquema de Gestión.....	12
Gráfico 5.1 Conocimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad	44
Gráfico 5.2. Conocimiento de las normas internacionales de calidad ISO 9001:2008	45
Gráfico 5.3. Adaptación a un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos	46
Gráfico 5.4. Mejora de la calidad en el departamento administrativo debido al SGC.....	47
Gráfico 5.5. Mejoramiento Continuo de los procesos en el departamento administrativo	48
Gráfico 5.6. Calidad de atención de los servicios.	52
Gráfico 6.1 Mapeo de Procesos de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	54
Gráfico 6.2. Procesos y Subprocesos de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	56
Gráfico 6.3. Estructura de la documentación de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	60

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. FORMATO PARA LA ENTREVISTA AL PERSONAL DIRECTIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”.....	128
ANEXO B. FORMATO PARA LA ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”.	131
ANEXO C. LISTA MAESTRA DE FORMATOS.....	135
ANEXO D. LISTA MAESTRA DE REGISTROS	140
ANEXO E. FORMATOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	145
ANEXO F. FORMATO DE GESTIÓN DIRECTIVA.	174
ANEXO G. FORMATO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	178

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA****CARRERA: Administración de Empresas de Servicio y Recursos Humanos****DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO” (DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO) DE LA CIUDAD DE MANTA.****Autora:** Andrea Valencia Rivadeneira**Director:** Ing. Mario Flores MGT.**Fecha:** Quito 2014**RESUMEN EJECUTIVO**

Esta tesis titulada “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO” (DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO) DE LA CIUDAD DE MANTA.**” tuvo como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 con su respectiva documentación necesaria para mejorar los procesos del departamento administrativo, durante esta investigación se diseñó los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad aplicables a la Unidad Educativa con sus respectivo manual de calidad y manual de procedimientos donde se puede observar las diferentes estructuras de los mismos, detallando los procesos indispensables y claves del departamento administrativo que se desea optimizar dando soluciones a los problemas existentes.

Dentro de los procedimientos que maneja la Unidad Educativa dentro del departamento administrativo se da prioridad a los 4 siguientes: información e inscripción, matriculación, colecturía y Recepción y archivo de documentos que según la investigación realizada al personal directivo, docente y administrativo presenta mayor cantidad de problemas.

El diseño de todos los formatos, registros, documentos y manuales, pretenden mejorar el flujo de procesos evitando acciones repetidas e innecesarias las cuales en una posible aplicación por parte del personal directivo a la institución, logrará efectivizar sus proceso de matriculación logrando una mayor calidad en los mismos.

INTRODUCCIÓN

La Unidad Educativa Particular "El Principito" es una entidad dedicada a prestar sus servicios educativos a la Ciudad de Manta hace 24 años. Actualmente brinda los servicios educativos en los niveles preescolares, básicos de primaria y secundaria (hasta décimo año de básica).

La serie ISO 9000 es un método práctico y probado para gestionar la calidad eficazmente, definiendo estándares internacionales para los sistemas de administración de la calidad, buscando el fin de mantener la calidad en los procesos a realizarse. Su principal función se basa en acoplar los requisitos del sistema de gestión de calidad dentro del proceso administrativo llegando a establecerse las directrices de acciones correctivas para mejorar los procesos existentes y disminuir trabajo innecesario evitando errores presentes y futuros.

La ISO 9001:2008, contiene los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y lograr calidad de sus productos o servicios. Esto contempla definir los requerimientos para el control de la documentación y registros; los cuales serán más o menos complejos en función del tipo de negocio y tamaño de la empresa, incluye también los recursos, humanos y materiales, y las responsabilidades del personal referente, todo ello organizado adecuadamente para cumplir con sus objetivos funcionales.

A lo largo de la presente tesis se puede observar la realidad del proceso administrativo para conocer las principales causas que generan la NO calidad administrativa dentro de la institución, logrando presentar una mejora sobre la funcionalidad del departamento administrativo en especial del proceso de matriculación que es el punto débil de la misma.

En base al diagnóstico de la situación actual se ha diseñado la planificación del Sistema de Gestión de Calidad adaptado para la institución, esta planificación incluyó realizar un manual de la calidad, manual de procesos, los procedimientos documentados requerido por la norma, los formatos y registros necesitados por la institución educativa para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos especialmente de los procesos del departamento administrativo.

CAPITULO 1
EL PROBLEMA

CAPITULO 1.

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la mayor preocupación de las organizaciones, es ser más competitivas, buscando la excelencia en cada uno de los procesos a realizarse, es por esta razón que se ha originado en el entorno administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” (departamento administrativo), la necesidad de examinar e incorporar a su gestión, criterios de calidad, que le permita diferenciarse de las demás Instituciones educativas, siempre y cuando se busque la eficiencia y eficacia en el servicio de la educación.

El continuo cambio al que está sometida nuestra sociedad confirma la necesidad de que las unidades educativas privadas, deben disponer de un modelo de gestión de calidad para responder a un nuevo entorno cambiante y ayudarles a satisfacer las necesidades crecientes de educación que han surgido por los nuevos avances tecnológicos.

En la actualidad, la Unidad Educativa Particular “El Principito” (departamento administrativo) no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma ISO 9001:2008, que le permitiera tener una declaración documentada de los procesos de calidad necesarios para un efectivo desarrollo del entorno administrativo y para asegurar la real organización, operación, control de sus procesos y registros requeridos para la obtención de la Certificación Internacional ISO 9001:2008.

A lo largo de los procesos administrativos se ha podido observar circunstancias como la despreocupación del personal de la institución, de los estudiantes y padres de familia, creando una falta de seguimiento tanto de los documentos como de los procesos administrativos, provocando que las metas que buscan la consolidación de la organización, planteadas a inicios del período escolar, no se lleguen a cumplir al finalizar el mismo. Esto ha provocado una gran desilusión y descontento del personal directivo, administrativo y docente de la institución como también de los usuarios.

La problemática que viven los centros escolares originada por la globalización, marca una variable al cambio dirigido hacia la calidad; motivo que obligará en determinado momento a revisar las teorías administrativas para resolver los principales ejes de la calidad: planeación, organización, dirección y control.

Por tal motivo con la ayuda de la Rectora, Vicerrector y los encargados de cada departamento, se planteó la causa principal de los problemas existentes, determinándose como la falta de calidad administrativa generando problemas y falencias notables como son:

- ✓ Falta de coordinación, debido a errores en el ejercicio profesional, lo que ha llevado a bajos niveles de rendimiento que ponen en peligro la estabilidad de la institución educativa.
- ✓ Esfuerzos laborales encaminados hacia funciones que no lleguen a las metas propuestas, dando como resultado el incumplimiento de los objetivos fijados a corto, mediano y largo plazo.
- ✓ El personal que laboran en la institución no ha desarrollado competencias acorde a sus funciones, lo cual no les permite asumir nuevos retos correspondientes a sus cargos.

Toda esta problemática no permite el buen desarrollo del mismo, considerando una lluvia de ideas de posibles motivos:

- ✓ Dependencia del personal hacia la Rectora, debido a que el mismo no tiene la solidez para dar soluciones y crear mejoras.
- ✓ El personal administrativo trabaja de acuerdo a las experiencias de empleos anteriores, provocando un desvío del procedimiento establecido por la Unidad Educativa.
- ✓ Desconocimiento de las funciones por parte del personal y la difusión de las actividades a realizarse.
- ✓ Falta de archivos actualizados de los datos de los alumnos, por lo cual no se realiza un seguimiento hacia los mismos.
- ✓ Falta de supervisión.
- ✓ Falta de organización en el proceso de matriculación de los alumnos, debido a la aglomeración de personas produciendo un desorden que afecta al desarrollo del proceso.
- ✓ No hay una política de calidad establecida.
- ✓ Falta de motivación hacia el personal.
- ✓ Inexistencia de un cronograma de capacitación para el personal administrativo y docente, debido a que no tienen una documentación adecuada en la cual conste el tema a tratarse.

- ✓ Desconocimiento del personal directivo, administrativo y docente acerca de las Normativas Vigentes en el nivel educativo.

Razón por la cual, la Unidad Educativa Particular “El Principito” (departamento administrativo) siente la necesidad de adaptar un *Sistema de Gestión de la Calidad*, basada en la norma ISO 9001:2008 para aumentar la *accesibilidad* dentro del marco administrativo, logrando una nueva forma de organización del trabajo y mejorar continuamente cada una de las funciones a realizarse en la institución educativa, teniendo la flexibilidad suficiente para adaptarse al entorno cambiante y superar la satisfacción de todos los padres de familia.

1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Lugar: La investigación se desarrolla dentro del territorio Ecuatoriano en la Región Costa, Provincia de Manabí, ciudad de Manta.

Sector: Colegios Particulares.

Área: Administrativa.

Tiempo: 2014- 2015

1.3 PREGUNTAS

1. ¿De qué modo podemos mejorar los principales factores que impiden el buen desenvolvimiento del departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” de la ciudad de Manta?
2. ¿Cómo estudiar las necesidades del personal directivo, administrativo y docente de la Unidad Educativa Particular “El Principito” de la ciudad de Manta, para plantear soluciones del nuevo sistema?
3. ¿Cómo diseñar la documentación y procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 en la Unidad Educativa Particular “El Principito” (departamento administrativo) de la ciudad de Manta?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL.

Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 en la Unidad Educativa Particular “El Principito” (departamento administrativo) de la ciudad de Manta.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Identificar la situación actual de la Unidad Educativa Particular “El Principito” para determinar los principales factores que impiden el buen desenvolvimiento de los Procesos del departamento administrativo.
2. Estudiar las necesidades del personal directivo, administrativo y docente de la Unidad Educativa Particular “El Principito” de la ciudad de Manta, para plantear soluciones del nuevo sistema.
3. Diseñar la documentación y procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 en la Unidad Educativa Particular “El Principito” (departamento administrativo) de la ciudad de Manta.

1.5 JUSTIFICACIÓN.

En las últimas décadas, la Unidad Educativa Particular “El Principito” ha desarrollado sus actividades en un marco caracterizado por una creciente exigencia, de una respuesta rápida a las necesidades de los usuarios, con relación a los Procesos Administrativos llevados por dicha institución, lo cual ha sido minimizado porque la Unidad Educativa Particular “El Principito”, ha centrado sus objetivos en los aspectos financieros, descuidando así aspectos tan importantes como la conformidad de los procesos, productos y servicios, afectando directamente la eficacia de dicho proceso.

La presente tesis cubre al departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, desde el registro de la documentación de dicho departamento hasta la entrega de la documentación al personal directivo de la institución y por ende un servicio de calidad al usuario.

El diseñar la documentación necesaria para el Sistema de Gestión de la Calidad en la Unidad Educativa Particular “El Principito”, para el departamento administrativo permitirá desarrollar el alcance, la flexibilidad, la accesibilidad, la forma de distribuir y controlar la documentación necesaria.

Razón por la cual esta investigación tiene como finalidad realizar un estudio, partiendo del análisis de la situación actual del departamento administrativo, luego se evaluará al personal directivo, personal administrativo y docentes de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, para poder establecer procesos que se ajusten a todas las necesidades y conveniencias de la misma, fortaleciendo su operación hacia la calidad total y el mejoramiento continuo de cada una de las actividades a realizar; por ende obtener patrones organizacionales que contribuyan al progreso de la institución y que permita a la institución satisfacer las necesidades de los usuarios, minimización de fallos, costos y optimización de recursos, fomentando el desarrollo competitivo en el Sector Educativo.

1.6 HIPÓTESIS

Se propone la siguiente la hipótesis en relación a la baja calidad administrativa en el proceso de matriculación debido a que no hay una política establecida, ni documentación actualizada de los estudiantes, provocando la falta de organización en el proceso de matriculación.

CAPITULO 2
MARCO REFERENCIAL

CAPITULO 2.

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 DISEÑO.

La palabra diseño se la entiende como el arte de ordenar y componer elementos de la misma clase para formar un todo, con un sentido estético o una finalidad de uso determinada como lo explica el Ing. Changoluisa W. (2013)

Así mismo dice que su origen se basa en el cambio social de los países industrializados los cuales sufrieron a finales del siglo XIX y principios del XX, un fenómeno más ligado a la economía que a la expresión creativa y al arte.

“Es un fenómeno claramente relacionado con la expansión del consumo y la producción y, por tanto, un factor que contribuyó, en mayor o menor medida, a ese cambio social” (Profesor en línea, 2013, p.1).

Se puede observar que a nuestro alrededor encontramos objetos sobre los cuales muy pocas veces nos preguntamos cómo y por quiénes fueron creados. En rigor, el diseño nos rodea, está en todo nuestro entorno y muchas veces casi no nos damos cuenta de ello.

2.1.1.1 Ámbitos de aplicación

La revista Fotonostra (2012) determina: que el diseño se aplica, en todos los ámbitos y se encuentra por todas partes, desde un mundo digital hasta un libro impreso. Se presentan diversos diseños de todo el mundo publicitario como: revistas, periódicos, libros, manuales (diseño y maquetación).

El diseño se podría dividir en tres grupos principales:

- ✓ **La edición**, diseño de todo tipo de libros, periódicos, y revistas.
- ✓ **La publicidad**, diseño de carteles publicitarios, anuncios, folletos.
- ✓ **La identidad**, diseño de una imagen corporativa de una empresa.

2.1.1.2 Etapas del Diseño

Estas determinan que el proceso de diseño debería contemplar las siguientes etapas y aspectos:

1. **Planificación.** “El diseño es una unión de etapas que deben ser coordinadas asignando responsabilidades y plazos a cada una de ellas. La organización debe disponer de una planificación de estas actividades” (Gómez, 2010)
2. **Definición de elementos de entrada.** “Como etapa previa al diseño en sí, la organización debe determinar los elementos de entrada necesarios para los procesos. Estos elementos de entrada pueden ser tantos requisitos funcionales y legales del producto o diseñar como la información de modelos anteriores” (Gómez, 2010)
3. **Etapas del diseño.** Conforme a lo planificado deben realizarse cada una de las etapas del diseño. Los resultados obtenidos en cada etapa deben ser revisados por el responsable definido realizando las pruebas o comprobaciones que se estimen oportunas y dejando evidencia de las mismas.
4. **Resultados del diseño.** “De cada una de las etapas y del global del proceso, se obtienen unos resultados que deben proporcionar información para la realización de las compras, la producción y/o la prestación del servicio” (Gómez, 2010)
5. **Verificación.** “Los resultados teóricos que se obtienen al final de la investigación, determinan conclusiones que deben agregarse para comprobar que el diseño en conjunto cumple con todas las especificaciones definidas como elementos de entrada para el diseño.” (Gómez, 2010).
6. **Validación.** Es necesario verificar todo el proceso, realizando un prototipo que cumpla con el propósito de su creación para comprobar que el diseño esté correcto.

2.1.2 SISTEMA DE GESTIÓN.

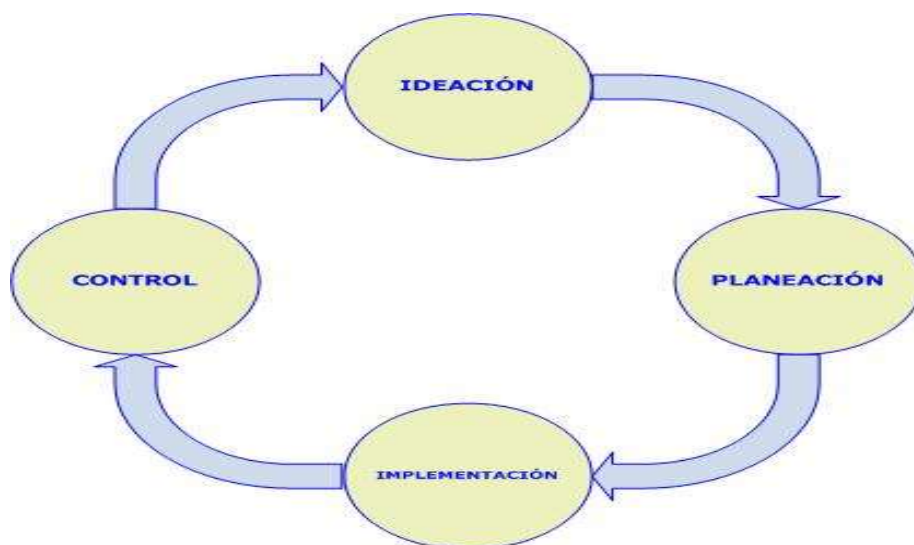
“Un Sistema de Gestión es un conjunto de etapas unidas en un proceso continuo, que permite trabajar ordenadamente una idea hasta lograr mejoras y su continuidad.” (Vergara, 2009).

A si mismo se establecen cuatro etapas en este proceso, los cuales forman un sistema de proceso circular, ya que el ciclo debe repetirse, para obtener buenos resultados.

Las cuatro etapas del sistema de gestión son:

1. Etapa de Ideación
2. Etapa de Planeación
3. Etapa de Implementación
4. Etapa de Control.

Gráfico 2.1 Etapas del Sistema de Gestión



Fuente: (Vergara, 2009)

Autora: Andrea Valencia

2.1.2.1 Etapas del Sistema de Gestión.

Etapa de Ideación:

El objetivo es de guiar los pasos para la creación del sistema de gestión propuesto. Existen variedad de metodologías para lograr definir la idea, las más factibles son las siguientes:

Lluvia de ideas o Brainstorming.

El proceso consiste en que en un tiempo prudente una persona o grupo de personas se enfoquen a lanzar ideas sin limitaciones, guardando cercanía con el tema que se está tratando. Cuando ya se tenga un listado adecuado, se analizan las ideas y se pule de acuerdo con lo que realmente se quiere.

El objetivo de este proceso es que se debe definir claramente el objetivo perseguido. Una vez definido el objetivo se continúa con la etapa de planeación.

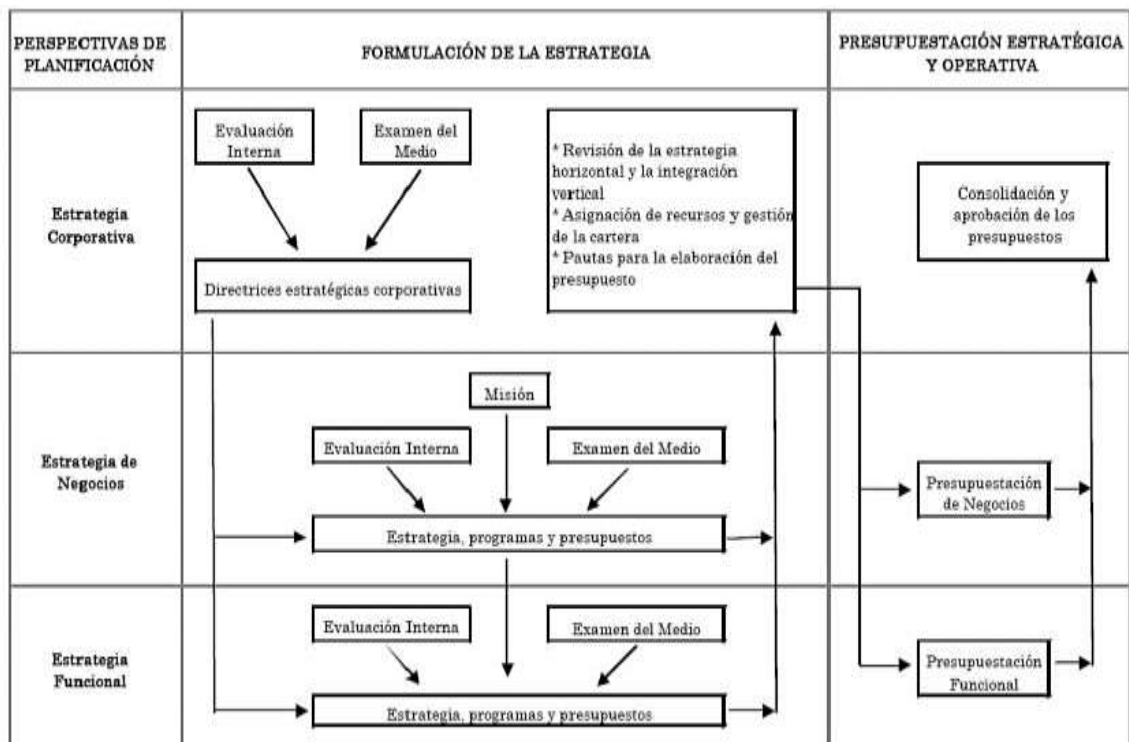
Etapa de Planeación:

Según Vergara (2009), determina que dentro del proceso, la planificación se constituye el punto de partida de una etapa fundamental a la acción directiva, ya se establecen los sub-objetivos y los cursos de acción para alcanzarlos.

Así como también acota este punto las definiciones de las estrategias que se utilizarán, junto con la estructura organizacional que se requiere, el personal que se asigna, la tecnología necesaria, el tipo de recursos que se utilizaran y la clase de controles que utilizaran en todo el desarrollo de la investigación.

El proceso de planificación depende de las características particulares de cada organización dentro de cualquier proceso formal de planificación, adicional existen tres perspectivas básicas comunes: la estrategia corporativa, de negocios y funcional., tal como señala el Ing. Vergara. G. (citado por Arnoldo Hax y Nicolás Majluf)

Gráfico 2.2 Proceso Formal de Planificación



Fuente: (Vergara, 2009)
Autora: Andrea Valencia

El proceso de planificación está conformado por etapas que hacen de ella una actividad energética, flexible y continua. En general, estas etapas determinan, la identificación de oportunidades y amenazas, la determinación de fortalezas y debilidades, y concluye con la definición de objetivos y metas.

Las organizaciones obtienen como resultado las directrices estratégicas y los objetivos de desempeño de las mismas.

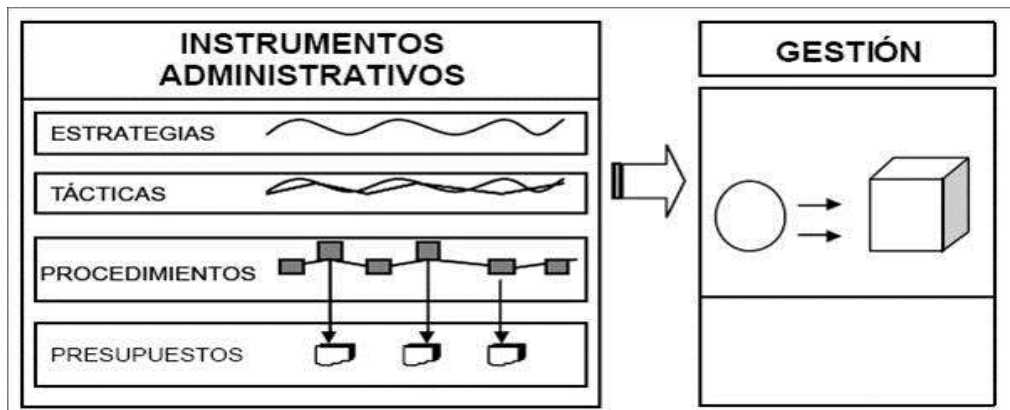
Además, se determina la asignación de recursos, la estructura de la empresa.

Etapa de Implementación:

Es la gestión, la acción y efecto de administrar en un contexto empresarial, refiriéndose a la dirección donde toman las decisiones y las acciones para alcanzar los objetivos marcados.

Cabe caer en cuenta que decisiones y acciones que se toman para realizar un propósito, se sostiene de los mecanismos o instrumentos administrativos como: estrategias, tácticas, procedimientos y presupuesto que están sistémicamente relacionados y dan como resultado del proceso de planificación.

Gráfico 2.3 Esquema de Gestión



Fuente: (Vergara, 2009)

Autora: Andrea Valencia

Etapa de Control:

Cuando ya esté planificada y relacionada la estrategia, la empresa comienza a ejecutar sus planes estratégico y operacional, controlando los resultados del desempeño y actúa para mejorar las operaciones y las estrategias.

Las organizaciones utilizan reuniones de revisión de las operaciones para examinar el desempeño de los departamentos y las funciones y para resolver los problemas nuevos o persistentes.

Las Etapas básicas del control según Vergara (2009).

a) Establecimiento de los estándares para la medición:

Se denomina estándar a una norma o criterio que se toma de base para la evaluación comparativa. Estas deben ser medidas específicas de actuación con base en los objetivos. Son límites en los cuales se debe encuadrar la institución. Se pueden definir estándares como: cantidad, calidad, tiempo y costos.

b) Medición del desempeño:

Su finalidad es de obtener resultados del desempeño para una comparación con los estándares definidos. Posteriormente se puede planear una detección de desvíos o variaciones en relación a lo esperado.

c) Detección de las desviaciones en relación al estándar establecido:

Da a conocer las desviaciones de los resultados las cuales ayudan a conocer las causas de éstas. Las variaciones presenten que tengan relación con los planes, deben ser analizados detalladamente para conocer sus causas de origen, Se debe analizar las razones que originaron las variaciones para permitir la eficiencia y efectividad en la búsqueda y aplicación de soluciones.

d) Determinación de acciones correctivas y preventivas

Su finalidad es determinar las acciones correctivas para enmendar las causas de las desviaciones y ayudar a la orientación de los resultados al estándar definido. Representa cambios en una o varias actividades, que de ser necesario la corrección se debería entablar en los estándares originales, en lugar de las actividades.

En términos preventivos, lo indispensable es tener en cuenta que lo relevante es encontrar formas constructivas que permitan el cumplimiento de los parámetros definidos en los resultados finales.

2.1.3 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

2.1.3.1 Definición.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. (Vilema, 2011) (Citado por Mateo R.).

El Sistema de Gestión dirige y controla una organización con respecto a la calidad; es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. Consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Estos tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se las realiza y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

2.1.3.2 Beneficios de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad

“Los Sistemas de Gestión de la Calidad se han ido imponiendo en los últimos años como elementos necesarios para conseguir la calidad que los clientes demandan en los diferentes ámbitos empresariales” (Robalino Fierro, 2006).

En una perspectiva altamente competitiva como el actual se necesita que las empresas estén en la mejor posición para ganar la batalla por los mercados. Esto solo es posible adaptando los Sistemas de Gestión de la Calidad que están siendo utilizados por las grandes compañías en los escenarios internacionales y que éstas las imponen en numerosas ocasiones para poder entablar relaciones comerciales con ellas.

Así mismo el autor enumera los beneficios que brindan la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas:

- Motivación del personal.
- Mejora de un Sistema de Gestión.
- Mejora de Sistemas Operativos.
- Disminución de Costes de la Calidad.
- Aumento de la Competitividad.
- Aumento de la Rentabilidad.

Los clientes necesitan productos o servicios con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades del producto son generalmente denominadas requisitos del cliente.

Los requisitos pueden estar especificados por el cliente de forma estipulada y pueden ser determinados por la misma organización. En cualquier caso, es finalmente es el mismo quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos. (Robalino Fierro, 2006).

2.1.3.3 Importancia del Sistema de Gestión de Calidad.

La importancia de la utilización de un sistema de gestión de la calidad basado en un enfoque enfatiza lo siguiente:

- a. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- b. La necesidad de considerar los procesos en términos de valor añadido.
- c. La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos.
- d. La mejora continua de los proceso sobre la base de mediciones objetivas.

2.1.3.4 Sistema de Gestión de Calidad en una institución educativa.

Se ha podido observar que la adopción de un sistema de gestión de la calidad se ha transformado en una decisión estratégica para cualquier institución educativa, referente al diseño de una norma influenciada por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y la estructura de la organización, según lo indica (Ibango J. 1997).

En este caso la gestión de la calidad forma parte de la función general de dirección de una organización estableciendo la política y los objetivos de la calidad y asignando responsabilidades dentro de la organización para lograr dicha política y objetivos.

“Los medios utilizados para aplicar la política de calidad y lograr los objetivos de la calidad son la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad” (Centro de comercio internacional, 1996).

2.1.3.5 Fundamentos de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2008

Según la ISO 9000:2008. “Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario”, un Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interaccionan entre sí para establecer la política y los objetivos de una organización, así como para lograr dichos objetivos, con el fin de dirigir y controlar la organización con respecto a la calidad.

Es decir, se trata de un conjunto de actividades relacionadas entre sí ordenadamente, que permiten establecer la metodología, las responsabilidades y los recursos necesarios para lograr los objetivos planificados siguiendo la política de calidad de una organización.

2.1.4 GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1.4.1 Definición:

La Gestión de Calidad es denominada también como Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), formada de conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y gracias a ello las empresas u organizaciones podrán administrar de forma organizada la calidad organizacional.

Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Los principios de la Gestión de la Calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios de esta manera desarrollar su eficiencia.

El propósito de adoptar la Gestión de la Calidad es desarrollar un ambiente en el cual, el cambio en la organización sea natural como lo indica (Acrecer Ltda., 2012).

- ✓ **Enfoque hacia el Personal** – La organización considera a sus empleados el recurso más importante del que dispone y demuestra respeto y aceptación de su opinión y conocimiento.
- ✓ **Enfoque hacia el Cliente** – La organización da atención primordial a sus clientes, tanto internos como externos, para satisfacer sus necesidades de forma efectiva.

2.1.4.2 Principios básicos de la Gestión de Calidad.

Los principios básicos de la Gestión de Calidad según lo determina Guzmán A. (2012) son los siguientes:

1. Luchar por conocer y cumplir las necesidades del usuario internas y externas.
2. Obtener una mejora continua en base de establecer procesos.

3. Establecer equipos de mejora formados por el personal, determinando el proceso a analizar, y el de sus clientes, que son los que se benefician de sus servicios.
4. Fortalecer organizaciones que ofrezcan ambientes sin temores y culpas hacia los demás.

2.1.5 CALIDAD.

2.1.5.1 Definición de Calidad.

El significado de Calidad subyace a la ISO 9001, ya que cumplir los requisitos del usuario, por lo tanto un producto o un servicio es de calidad cuando satisface las necesidades del usuario, tanto declaradas como implícitas.

Para cualquier institución cuya supervivencia depende de la satisfacción de un mercado, la ejecución de los requisitos del usuario es claramente vital. Si ellos no están satisfechos, siempre pueden dirigirse a otra institución. En ese sentido, la Calidad es pues la tarea clave de una empresa por lo que no se trata de una opción: es esencial para la supervivencia. (Centro de comercio internacional, 1996).

El éxito de la Calidad Total se debe a sus herramientas y técnicas utilizadas, al igual que los valores básicos para la administración una organización, la actitud y el papel que desempeñan tanto los gerentes como los empleados para lograr que funcionen las técnicas de mejoría con un buen clima organizacional en el cual se labore con el agrado y trabajo en equipo y la calidad de transacciones que se dan entre empleados, proveedores y con el cliente.

Los primeros científicos de la calidad se emprendieron con el norteamericano Edgard Deming, cuya filosofía fue estudiada e introducida en la industria japonesa con los nuevos principios de la gestión revolucionaron su calidad y productividad.

Joseph Juran también dio sus contribuciones sobre la calidad, quien fue considerado el padre de la calidad ya que contribuyo con sus principios definidos y fue uno de los gestores de lo que después se conocería como la Calidad Total.

“Así mismo Phillip Crosby, quien fue uno de los principales evolucionadores de este tema, ya que con sus principios innovadores más tarde implemento el llamado concepto –cero defectos.” (Ibadango, 1997, pág. 17)

2.1.5.2 Desarrollo Histórico de la gestión de la Calidad.

El interés de la sociedad por la Calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto y gestionamiento de la calidad han ido evolucionando progresivamente.

Esta evolución está basada para conseguir la mejor calidad de los productos o servicios y, en ella, pueden ser determinados cuatro periodos integrados de una forma armónica.

Dichos periodos son los siguientes:

1. Obtención de la calidad mediante la Inspección de la Calidad.
2. Obtención de la calidad mediante el Control de la Calidad.
3. Obtención de la calidad mediante el Aseguramiento de la Calidad.
4. Obtención de la calidad mediante la Gestión de la Calidad Total.

➤ **Inspección de la Calidad.**

“La inspección en calidad consiste en examinar, medir, contrastar o ensayar las características de calidad de un producto y/o servicio para determinar su conformidad con los requisitos especificados.” (Cazar, 2012)

➤ **Control de Calidad.**

Es el conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan, actualmente, para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente.

➤ **Aseguramiento de la Calidad.**

Es la agrupación de actividades planificadas y sistemáticas aplicadas en un Sistema de Calidad para que los requisitos de Calidad de un producto y/o servicio sean satisfechos. Estas actividades tienen una serie de procesos como: la medición sistemática, la comparación con estándares, el seguimiento de los procesos y todas actividades asociadas con bucles de realimentación de información.

➤ **Gestión de Calidad Total**

Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios.

Se la denomina total porque se refiere a la organización de la empresa globalmente considerada y a las personas que trabajan en ella. (Wikipedia, 2013).

Estos principios se apoyan e implantan a través de una infraestructura organizacional integrada como lo anuncia la Ing. Coello A. (2014) donde los elementos principales son los siguientes:

- El liderazgo.
- La planificación estratégica.
- La gestión de los recursos.
- La gestión de la información.
- La gestión de los procesos.
- La gestión de los proveedores.

2.1.5.3 Dimensiones de la Calidad

Según Ibadango (1997) en la página 22 de su tesis de grado define que se debe entender que Calidad se considera una Filosofía orientada principalmente hacia la satisfacción del consumidor ya sea de un producto o un servicio, dando como resultado la satisfacción del cliente por el producto o servicio prestado.

Consiste en seguir una línea de procesos dirigida hacia el objetivo de trabajar en base a un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas las cuales fueron implantadas dentro de un Sistema de Calidad de una organización, facilitando la garantía tanto a la institución como a los clientes, alcanzando los propósitos dispuestos.

El objetivo es mejorar la gestión al final cuando se haya implementado la norma, partiendo de la idea de que el sistema es diseñado por la propia empresa que desea incorporar y adaptar a sus procedimientos los requisitos referenciales de la norma a la operatividad de la organización.

2.1.5.4 La calidad de la educación

Tomando la visión histórica y la preocupación por el control de la calidad, esta tuvo su origen en el mundo empresarial, para pasar después a otros servicios sociales, como la educación.

La educación tiene como punto de partida el denominado movimiento de Escuelas Eficaces. Como conclusión de diferentes estudios apuntaban a que las escuelas, los recursos que se concentran en ellas y la forma de utilizarlos tienen una influencia muy reducida en los resultados de los estudiantes, ya que explican aproximadamente el 10% de la varianza total de los resultados.

A partir de ese momento, otros estudios intentaron demostrar que la escuela sí importa, tratando de aislar los factores que inciden sobre la calidad de un centro con el fin de que, una vez identificados, se puedan implantar en otros centros y así suavizar las desigualdades entre instituciones. Se tuvo una estrecha relación con en el origen de la preocupación por la calidad educativa el desarrollo de la Economía de la Educación como disciplina.

Si bien la relación entre economía y educación había sido puesta de manifiesto con anterioridad, es a partir de los años 60 cuando el impulso de los estudios sobre relaciones entre formación y crecimiento económico cobra un mayor apogeo.

Según Martínez & Riopérez (2005), El concepto de calidad en la educación asume un enfoque global de gestión de la institución hacia la consecución de metas de calidad para todos y con la colaboración de todos los implicados en la unidad educativa” (p.34).

Desde esta perspectiva, la visión de la calidad educativa se plantea en ocasiones como un asunto técnico, heredado de la gestión empresarial de la calidad, la preocupación por la calidad la que se encuentra en el momento actual se relaciona también con la crisis del Estado como administrador. Se tiende a aplicar en el ámbito de lo público los procedimientos que se han mostrado eficientes en el ámbito de gestión privado.

2.1.5.5 Los 8 Principios de la Calidad

La familia de normas ISO 9000 se basa en ocho principios citados en la norma ISO 9000:2005 los cuales se mencionan a continuación:

- 1) Enfoque en el cliente: se refiere básicamente a que el cliente es primero, por lo que se debe de hacer todo el esfuerzo posible para satisfacer sus necesidades y exceder sus expectativas.
- 2) Liderazgo: Los líderes en la organización deben de permitir crear un ambiente donde el personal interno se involucre con el logro de los objetivos de la organización.
- 3) Participación del Personal: Lograr que el personal se involucre y se comprometa con los objetivos de la organización ayuda a que la organización logre los resultados deseados.
- 4) Enfoque a Procesos: La organización debe determinar y gestionar sus procesos para alcanzar sus resultados de manera más eficiente.
- 5) Enfoque a Sistema: Se debe identificar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- 6) Mejora Continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- 7) Decisiones basadas en hechos: Son decisiones eficaces que se basarán en el análisis de los datos y la información.
- 8) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.1.6 NORMA ISO

2.1.6.1 Definición.

ISO (International Standard Organization) u Organización Internacional de Normalización, es un organismo que se dedica a publicar normas a escala internacional y que, partiendo de una norma ya existente de British Standard: BS-5720, ha venido confeccionando la serie de normas ISO 9000, referidas a los Sistemas de la Calidad, desde hace varios años, (Fernández Hatre, 2002)

Así mismo detalla la primera versión es de 1987 y sufrió una profunda revisión en 1994, por lo que esta nueva redacción del año 2008 supone la tercera modificación de su texto.

2.1.6.2 ISO 9001:2008

Es una norma internacional aceptada por organizaciones y empresas que define los requisitos mínimos que debe cumplir un Sistema de Gestión de Calidad para ser certificado.

La anterior versión de la norma ISO de 1994 se componía de una serie de tres normas cuyos códigos eran destinadas a empresas industriales que, respectivamente, contemplasen la totalidad de operaciones, incluidas las de diseño, que solo tenía en cuenta la fabricación o que basasen su sistema de calidad únicamente en el análisis y los ensayos finales de sus productos, como lo anuncia la ISO 9001:2008.

En la actualidad, todas ellas han sido sustituidas por la ISO 9001:2008 la cual abarca los requisitos de un sistema de gestión de la calidad certificable y que se complementa con las normas: ISO 9008 que se refiere a los fundamentos y el vocabulario y con la ISO 9004 que se ocupa de las directrices para la mejora del desempeño.

2.1.6.3 Objetivo de la ISO 9001:2008

La norma ISO 9001 tiene como objetivo satisfacer al consumidor, permite que éste repita los hábitos de consumo, y se realice a los productos o servicios de la empresa. Consiguiendo más beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo tiempo.

El Sistema de Gestión de la Calidad que se describe en la serie de normas ISO 9000:2000 se fundamenta en los ocho principios de la calidad.

Estos principios constituyen una referencia básica y necesaria para la comprensión y la implantación adecuada de cualquier sistema de gestión de la calidad: Responsabilidad y compromiso de la dirección, enfoque al cliente, mejora continua, enfoque basado en procesos, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, participación del personal, enfoque de sistema para la gestión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

2.1.6.4 Compatibilidad de la ISO 9001:2008 con otros sistemas de gestión

La presente norma Internacional está asociada con ISO 14001: 1996 Sistemas de Gestión Medioambiental, con el objeto de mejorar la compatibilidad de las dos normas para beneficio de la comunidad de usuarios afirma la ISO 9001:2008.

Durante el desarrollo de esta norma internacional, se han considerado las disposiciones de la Norma ISO14001:2004 para aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios. (ISO 9001:2008)

La norma ISO 9004 está actualmente bajo revisión, con una fecha de liberación anticipada de 2009. Las revisiones serán tales que ya no van a ser paralelas con la norma ISO 9001 en su estructura organizacional. (ISO 9001:2008)

Esta no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, como pueden ser los de gestión medioambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, o gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo esta Norma Internacional permite a la organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar sus sistemas de gestión existentes con la finalidad de establecer un Sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta Norma Internacional.

2.1.7 PROCESOS

2.1.7.1 Definición.

Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos. Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor. Un proceso en el cual la conformidad del servicio resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”.

2.1.7.2 Enfoque basado en los procesos.

La presente Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos para el desarrollo, implantación y mejora de la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, aumentando la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para lograr el funcionamiento eficaz de una empresa, se debe de identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Entre ellas las que utilizan recursos, y que gestionan con el fin de que las entradas sean transformadas en salidas.

“Una ventaja del enfoque a procesos es el control continuo que proporciona sobre los puntos de unión entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.” (ISO 9001:2000, 2000).

2.1.7.3 Mapeo de procesos

Para comprender de forma sencilla el gerenciamiento de los Procesos a todo el personal de la empresa, es mediante el diseño de un “mapa de procesos”, que represente la situación particular o propia de la empresa u organización y donde primordialmente se encuentran las interrelaciones de los procesos como mecanismo para mejorar las comunicaciones al interior, que son normalmente deficientes por no conocer que requisitos señalan los clientes internos, y además provocan graves problemas cuando se desconocen las necesidades y requisitos de los clientes externos, que son los que pagan por los productos/servicios.

Se encuentran diferentes formas de representar la “interrelación” de los procesos dentro de una empresa u organización, pero antes de elaborar la, lo más recomendable es “aplicar el enfoque de procesos”, utilizando el principio de aplicar un “análisis de derecha a izquierda”; es decir, identificar primero los “clientes”, los productos/servicios, los requisitos que el cliente exige y poder identificar los procesos que son necesarios para elaborar los productos/servicios, con la obligación de no perder de vista la Misión de la empresa.

2.1.8 MANUAL DE LA CALIDAD

El manual de la calidad es el conjunto de procedimientos documentados que describen los procesos de la organización. En el caso de que no se considere conveniente u inclusión, el manual describirá los criterios fundamentales del sistema de calidad de acuerdo con esta norma, pero en los apartados correspondientes deberá hacer referencia a los procedimientos documentados, los cuales existirán separadamente. (Fernández Hatre, 2002)

Este debe describir la relación entre los procesos y el alcance del sistema y cuando no se aplique uno o varios requisitos de esta norma, a varias causas como la: de la naturaleza de la organización o de su producto, en este caso se justificará la correspondiente exclusión, la cual sólo debe referirse a cuestiones relacionadas con la realización del producto.

2.2 MARCO LEGAL.

Se revisó las normativas legales para tener una guía adicional que respalde los procesos que se diseñarán y así obtener un efectivo manual del Sistema de Gestión de Calidad.

La presente tesis precisó revisar los principios fundamentales del Sistema Educativo Ecuatoriano, explicados en dos documentos básicos:

- La Constitución Política del Estado.
- La Ley Orgánica de Educación Intercultural

Según la Constitución de la Republica, en su artículo 26 determina que: “La educación es un derecho fundamental de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado, que constituye un área prioritaria de la política pública y de inversión estatal.”

De acuerdo con la Ley de Educación, el sistema educativo nacional es único; sin embargo, hay dos sistemas: el del Ministerio de Educación y el de Educación superior.

El sistema educativo del Ministerio comprende dos subsistemas: el escolarizado y el no escolarizado.

Según el Art. 38. **Educación escolarizada y no escolarizada.**-el subsistema escolarizado es acumulativo, progresivo y conlleva a la obtención de un título o certificado; comprende la educación que se imparte en los establecimientos determinados en la Ley.

La educación escolarizada tiene tres niveles de educación como lo explica el Art. 39 de La Ley Orgánica de Educación Intercultural **Educación escolarizada**

- a. Nivel de Educación inicial.
- b. Nivel de Educación básica.
- c. Nivel de Educación bachillerato

Según los reglamentos generales y especiales se encuentran los siguientes:

1. **La Educación Regular Hispana e Indígena:** la cual somete disposiciones reglamentarias sobre límite de edad, secuencia y duración de niveles y cursos.
2. **La Educación Compensatoria:** tiene la finalidad de restablecer la igualdad de oportunidades para quienes no ingresaron a los niveles de educación regular o no los concluyeron; permite que puedan ingresar al sistema regular, en cualquier época de su vida, de acuerdo con sus necesidades y aspiraciones.
3. **La Educación Especial:** atiende a las personas que por diversas causas no pueden adaptarse a la educación regular.

Así mismo el Art. 38. **Educación escolarizada y no escolarizada**, dice que la Educación no Escolarizada se da sin el requisito previo de un determinado currículo académico, favoreciendo la realización de estudios fuera de las instituciones educativas, ofreciendo al hombre la oportunidad de formación y desarrollo en cualquier época de su vida.

Según el Art. 39 del Registro oficial N° 754 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural los niveles que pueden ofertar las instituciones educativas pueden ser:

- Centro de Educación Inicial: correspondiendo a los subniveles 1 o 2 de educación inicial.
- Escuela de Educación Básica: cuando el servicio corresponde a los subniveles de la Preparatoria, Básica Elemental, Básica Media y Básica Superior y puede o no ofertar la educación inicial.
- Colegio de Bachillerato: cuando el servicio corresponde al nivel de Bachillerato.
- Unidades Educativas: cuando se ofrece dos o más servicios.

La Ley Orgánica de Educación Intercultural en su registro oficial N° 754, determina que las autorizaciones de creación y funcionamiento de las Instrucciones Educativas públicas, fiscomisionales y particulares para todos los niveles y modalidades son otorgadas por el Nivel Zonal correspondiente, sobre la base del informe técnico de la Dirección Distrital respectivas y previo al cumplimiento de los requisitos establecidos por el Nivel central de la autoridad educativa nacional.

Entre los documentos que debe de tener la institución educativa para mantener la autorización de funcionamiento los cuales se encuentran en el Art. 102 de la LOEI son:

1. Resolución de autorización de funcionamiento y sus reformas.
2. Certificación en la que conste que la infraestructura cumple con las normas de sanidad y seguridad.
3. Título de domicilio o contrato de arriendo del inmueble que ocupa.
4. Inventario actualizado del mobiliario, equipamiento, recursos didácticos y laboratorios.
5. Instrumentos que demuestre la relación laboral del personal directivo, docente y administrativo, y copias de sus títulos profesional en el caso de establecimientos particulares y fiscomisionales.
6. Proyecto Educativo Institucional debidamente registrado por el Nivel Distrital.
7. Código de convivencia debidamente ratificado por el Nivel Distrital.
8. Reporte de registro de matrículas y promoción estudiantil actualizado anualmente.
9. Para los establecimientos particulares y fiscomisionales, balances y estados financieros.

Dentro de los procesos administrativos que se operan dentro de una Unidad Educativa, la Ley Orgánica de Educación Intercultural determina las siguientes:

Admisión de los estudiantes.

Según el Art. 153 de la LOEI, la admisión de los estudiantes a los diversos niveles educativos para establecimientos públicos, fiscomisionales y particulares se sujetan a los siguientes requisitos:

- a) **Nivel de educación general básica:** tener al menos cinco (5) años de edad a la fecha de ingreso.
- b) **Nivel de Bachillerato:** presentar el certificado de la aprobación de la Educación General Básica.

Cuando un estudiante entra por primera vez a una institución educativa, tiene presentar un documento original de identificación y entregar una copia del mismo al establecimiento.

Matriculación.

Según el Art. 158 de la LOEI, la matrícula es el registro mediante el cual se legaliza el ingreso a la permanencia del estudiante en un establecimiento educativo durante un año lectivo.

La matrícula puede ser de tres (3) tipos: ordinarias, extraordinaria y excepcional.

1. Art. 159 de la LOEI. **Matrícula ordinaria.**- inicia quince (15) días antes del primer día del año lectivo y termina con el inicio del año escolar.
2. Art. 160 de la LOEI. **Matrícula extraordinaria.**- debe ser autorizada por el rector o director de la institución y se la realizara en el transcurso de los primeros treinta (30) días del año lectivo
3. Art. 161 de la LOEI. **Matrícula excepcional.**- debe ser autorizada por el Nivel Distrital mediante la resolución administrativa, hasta noventa (90) días después de iniciado el periodo escolar.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Alta dirección.- Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. (Gobierno de Canarias, 2010)

Ambiente De Trabajo.- Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales, tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica. (Gobierno de Canarias, 2010)

Aseguramiento de la Calidad.- Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad. (Gobierno de Canarias, 2010)

Aspirante.- estudiante que aspira ingresar a la institución. (Autora)

Calidad.- es el conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. (Gobierno de Canarias, 2010)

Calidad del Servicio.- Aumenta la satisfacción del cliente, en muchos casos puede representar una ventaja competitiva. (Gobierno de Canarias, 2010)

Cliente.- Es la Organización o persona que recibe el resultado de un proceso. (Gobierno de Canarias, 2010)

Competencias: Es la combinación dinámica de atributos, en relación a conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los resultados de los aprendizajes de un programa educativo o lo que los estudiantes son capaces de demostrar al final del proceso educativo. (Universidad Autonoma de Barcelona, 2013)

Control de la Calidad.- Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad. (Gobierno de Canarias, 2010)

Efectividad.- Resultado obtenido cuando un procedimiento es aplicado en condiciones habituales, por la generalidad del sistema, en la organización real, con los medios disponibles. Se refiere al cumplimiento de objetivos previamente determinados y desplegados en la ejecución de distintas actividades en la Unidad. (Gobierno de Canarias, 2010)

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (Gobierno de Canarias, 2010)

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzando y los recursos utilizados. (Gobierno de Canarias, 2010)

Manual de la Calidad.- Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. (Gobierno de Canarias, 2010)

Mejora de la Calidad: Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. (Valdéz, 2006)

Mejora Continua.- Parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla una organización para proporcionarles cada vez una mayor eficacia y/o una mayor eficiencia. (Gobierno de Canarias, 2010)

Política de Calidad.- Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (Gobierno de Canarias, 2010)

Proceso.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Gobierno de Canarias, 2010)

Procedimiento.- Conjunto de instrucciones que hacen referencia como se deben realizar una serie de tareas para conseguir un objetivo, designando los responsables de realizarlas. (Gobierno de Canarias, 2010)

Sistema.- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. (Gobierno de Canarias, 2010)

Sistema de Gestión de la Calidad.- Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (Gobierno de Canarias, 2010)

Sistema de Procesos.- Es la representación gráfica del funcionamiento básico de una organización para el cumplimiento, desarrollo de su misión y visión. (Gobierno de Canarias, 2010)

Subproceso.- Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica que cumplen propósitos claros, cuya finalidad es parte de un proceso más grande. (Gobierno de Canarias, 2010)

Usuario.- Padres de familia. (Autora)

2.4 IDEA A DEFENDER.

El diseñar un manual del Sistema de Gestión de la Calidad en la Unidad Educativa Particular “El Principito” basado en la Norma ISO 9001:2008 de la ciudad de Manta, permitirá organizar los procesos administrativos que no se han desarrollado de manera eficiente debido a los problemas antes mencionados.

En caso de que el manual diseñado sea implementado con el consentimiento de las autoridades del plantel, tendrá como fin fortalecer sus operaciones hacia la calidad total y el mejoramiento continuo del departamento administrativo, integrando nuevas herramientas administrativas que conllevará a esta institución educativa en un futuro cercano, no solo a la obtención de la Certificación Internacional ISO 9001:2008, sino al cambio cultural entre sus miembros, ofreciendo un buen servicio de calidad educativa y de esa manera se podría lograr ser una de las Instituciones formativas con mayor prestigio a nivel Educativo en caso de su aplicación.

CAPÍTULO 3
METODOLOGÍA

CAPITULO 3. METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Para llegar al propósito de la investigación se realizará una serie de procedimientos con el objetivo de lograr una solución adecuada, y para ello se utilizará una serie de tipos de investigación.

En la Unidad Educativa Particular “El Principito” se utilizará la Investigación de Campo, aplicándola para comprender y resolver las situaciones o problemáticas, adicional se tomará la Investigación *Descriptiva*, permitiendo detectar, interpretar, describir, planear y analizar la situación actual y finalmente una Investigación *Aplicada* para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad el cual abarcará la elaboración de procedimientos y formularios que serán aplicados a la procesos administrativos.

3.2 MÉTODOS.

Con el método de Investigación Inductivo – deductivo, la Unidad Educativa Particular “El Principito” buscará llegar a la argumentación comprensiva del problema actual basada en la mala calidad administrativa por medio de la evaluación, mediante un análisis ordenado, coherente y lógico realizado al personal de la institución con el fin de descubrir la realidad de los procesos que se realizan en la misma y así poder tomar las correcciones necesarias, las cuales permitirán que a partir de estas realidades, la situación general obtenga un mejor manejo y entendimiento de los mismos.

3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA LA INVESTIGACIÓN

Se formularán los formatos para cada una de los colaboradores de la donde llenarán la información requerida por la investigación para poder establecer mejoras efectivas en el diseño del manual.

- Guía de entrevista para el personal directivo (Directora y Vicerrector) de la Unidad Educativa Particular “El Principito” (*Ver Anexo N°1*).

- Guía de Encuestas para el personal administrativo y docente de la Unidad Educativa Particular “El Principito” (*Ver Anexo N°2*).

3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas a utilizarse en este proyecto son:

- Entrevista estructurada para el personal directivo (Directora y Vicerrector) de la Unidad Educativa Particular “El Principito”
- Encuestas para el personal administrativo y docente de la Unidad Educativa Particular “El Principito” utilizando preguntas cerradas y abiertas.

Las cuáles serán realizadas de forma personalizada y ordenada obteniendo resultados confiables y seguros.

3.5 POBLACIÓN

La población que participará en este proyecto comprende de 15 personas.

Para la elaboración del estudio, la población total está constituida por el personal directivo, administrativo y docente, detallados de la siguiente manera:

Tabla 3.1 Nómina del personal directivo, administrativo y docente.

GRUPOS	NIVELES	POBLACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Personal Directivo	2	LIC. MARY LEONOR ALVARADO CEDEÑO
			SUBOFICIAL. MILTON OSVALDO MOREANO GARCÍA
2	Personal Administrativo	1	ING. MOREIRA PÉREZ NADIA
3	Personal Docente Directivo	3	LIC. VILLACRESES PONCE MIRNA
			LIC. NAVARRETE MOREIRA EULALIA ALEXANDRA
			LIC. MERO TORO CATHERINE
4	Personal Docente	9	SRA. ESPAÑA VALENCIA MIRIAM ARACELY
			SRA. BRIONES ALCÍVAR AUDREY ARGENTINA
			LIC. CASTILLO MENÉNDEZ JUANA PATRICIA
			SRA. ALAVA PAMELA
			SRA. TÓALA ROBLES AMÉRICA MARIANA
			LIC. MERA ALVIA DORYS ELIZABETH
			SR. FARFÁN FRANCISCO
			LIC. VILLAMIL CHÁVEZ MARÍA FLOR
SRA. MIRANDA VILLACRECES JOHANNA			

Fuente: Tamaño de la Muestra del personal de la Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La información que medirá la investigación serán recolectada a través de:

El proceso será el siguiente:

- ✓ Aplicación de instrumentos.
- ✓ Recolección de datos.
- ✓ Interpretación de datos.

3.7 TRATAMIENTO DE LOS DATOS.

El Tratamiento de la Información se llevará a cabo en la Unidad Educativa Particular “El Principito” desarrollándose de la siguiente manera:

- Se realizará una cita a la Directora y Vicerrector, quienes proporcionaran la información adecuada de cómo están socializados los trabajos dentro de la Unidad

Educativa Particular “El Principito” (departamento administrativo), de la misma manera se mencionará los beneficios del proyecto, tanto para la institución como para el personal que conforman dicha organización.

- Se recopilará la información del personal directivo (Directora y Vicerrector), personal administrativo y docente; a través de instrumentos de investigación, con el objetivo de organizar, analizar e interpretar la situación actual de la institución, con la finalidad de determinar las funciones que le corresponde realizar a cada empleado; diseñar y estandarizar las normas de la Calidad para las diferentes actividades a realizarse en la Unidad Educativa Particular “El Principito” en la Ciudad de Manta.

CAPÍTULO 4.
SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIDAD
EDUCATIVA PARTICULAR “EL
PRINCIPITO”

CAPÍTULO 4.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”

4.1 DATOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULA “EL PRINCIPITO

4.1.1 RESEÑA HISTÓRICA.

La Unidad Educativa Particular "El Principito" se encuentra ubicado en la zona Noroccidental de la Ciudad - Puerto SAN PABLO DE MANTA perteneciente a la Parroquia LOS ESTEROS. Fue creada mediante acuerdo ministerial 00140019. Inicia sus laboras en el año de 1990 con 25 estudiantes de jardín. El establecimiento desarrolla su función social en la siguiente dirección: CIUDADELA LOS CACTUS avenida GL entre calles G 5 Y G4.

En la entidad educativa se prestan los servicios educativos en los niveles preescolares y básicos de primaria y secundaria (hasta décimo año de básica). La Unidad Educativa Particular "El Principito" con base en una comunicación oportuna, clara y precisa en las relaciones entre diferentes estamentos de la institución y los fundamentos filosóficos de la ley general de la educación y demás reglamentación emanadas del ministerio de educación nacional opta por una filosofía humanista pendiente de promover un desarrollo armónico e integral de sus educados.

El estudiante será un amante de la vida y la libertad, se formará en el respeto a la cultura nacional dentro del marco de la democracia e interculturalidad para consolidar el espíritu de la eficacia y eficiente iniciativa individual y comunitaria con un alto nivel de solidaridad, justicia, paz y compañerismo.

4.1.2 MISIÓN.

La Unidad Educativa Particular "El Principito" forma ciudadanos y ciudadanas integradas y competentes, con principios humanos y científicos capaces de construir su proyecto de vida y liderar el desarrollo armónico de la sociedad y con el objetivo complementario de ser entes autosuficientes y autosustentables.

4.1.3 VISION.

La Unidad Educativa Particular "El Principito" es una institución que asume nuevos retos y convierte a sus educados en paradigmas vivos del buen vivir con un horizonte enmarcado en el desarrollo humanista-laico que permite mantener tácitas e intactas las perspectivas de la transformación sociales, económicas y políticas, todo lo anterior para favorecer y bien común y el mejoramiento del nivel de vida.

4.1.4 VALORES INSTITUCIONES.

Se asumen como propios, los valores universales que se desprenden de la promulgación de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes. Sin embargo en la institución se desea hacer hincapié en valores propios de la unidad como: el amor a los colores y símbolo de nuestra entidad educativa, el respeto a la naturaleza y a sus componentes bióticos y abióticos, a la búsqueda constante y objetiva de la verdad a través de la investigación autónoma de los hechos relevantes de nuestras vidas y el entorno socio-cultural y a la solidaridad con nuestros padres, compañeros y estudiantes.

CAPÍTULO 5
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN
ACTUAL DE LA UNIDAD
EDUCATIVA PARTICULAR “EL
PRINCIPITO”.

CAPÍTULO 5.

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”.

5.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo se realiza un diagnóstico al personal directivo, administrativo y docente de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.

Se efectuó una entrevista al personal directivo (directora y vicerrector) donde se analiza la funcionalidad de la implementación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 para determinar si su personal administrativo y docente se encuentra preparado para el cambio. Al personal docente y administrativo se le realizó una encuesta basada sobre el conocimiento de la norma ISO 9001:2008 y sus ventajas en una posible aplicación, además de sus funciones que realizan dentro del departamento administrativo y su calidad de servicio.

5.2 EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL DIRECTIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”

De acuerdo a la información obtenida de la Directora y el Vicerrector mediante una guía de entrevista al personal directivo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” se obtuvo la información requerida; en la cual se procedió a evaluar y analizar la investigación que ha permitido establecer el diagnóstico de la situación actual.

5.2.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL PERSONAL DIRECTIVO: DIRECTORA Y EL VICERRECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO” (VER ANEXO N°1).

- 1. ¿Creen ustedes, que con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos mejorarían los servicios que ofrece el departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”?**

El personal directivo, considera que con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos, mejorará los servicios de atención al usuario en los trámites de matriculación de los alumnos. Obteniendo como resultado una mejora en cuanto a la eficiencia, eficacia y calidad en los procesos de matriculación, lo cual le permitirá optimizar costos, recursos y tiempo del usuario.

Análisis:

El 100% del personal directivo responde favorablemente, esto permite definir que están de acuerdo con la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en Procesos, siendo el mismo un instrumento actualizado de administración que orienta a la eliminación de actividades repetitivas y a la optimización de los recursos con los cuales opera actualmente el departamento administrativo de la Institución.

2. ¿Qué influencia creen ustedes que tendría un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos dentro del departamento administrativo?

El personal directivo considera que influenciaría en los siguientes aspectos:

- Optimización en el tiempo de trabajo.
- Optimización de Recursos.
- Mejoramiento en las relaciones humanas.
- Mejor ambiente de trabajo.
- Planificación de capacitaciones.

Análisis:

El 100% del personal directivo responde algunos aspectos positivos, que mejorarían con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y además influenciarían positivamente dentro de la institución ya que les permitirán optimizar los recursos que utiliza la institución.

3. ¿Creen ustedes que el personal administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” está preparado para adaptarse a un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos de mejora continua?

El personal directivo responde afirmando que el personal administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” se encuentra preparado para adaptarse a un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos de mejora continua, ya que es un personal con formación profesional y de nivel superior.

Análisis:

Se puede apreciar que el 100% del personal directivo, contesta que el personal está preparado para adaptarse a un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos, esto permite tratar con personas que estarían dispuestas a trabajar con efectividad, cumpliendo con la misión y objetivos de la institución; mejorando los servicios con calidad hacia los estudiantes y usuarios.

4. ¿Se ha capacitado al personal administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” acerca de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos?

El personal directivo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, no ha realizado una capacitación acerca de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos, ni actualizaciones de temas acordes con sus tareas, por lo cual se encuentran preparando una planificación de capacitación para el personal administrativo y docente.

Análisis:

Se puede observar que el 100% del personal directivo se encuentra muy interesado, en que el personal administrativo y docente, sean capacitados sobre el tema, lo cual constituirá una gran ventaja, para la implementación de este sistema de calidad.

5. ¿Actualmente se ha considerado dentro de la Planificación Estratégica la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos dentro del departamento administrativo?

Dentro de la planificación estratégica actual, no se encuentra considerada la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos del departamento administrativo.

Análisis:

El 100% del personal directivo, contesta que actualmente la institución no posee dentro del Plan Estratégico la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, pero debido a la globalización, se exige a la institución obtener el mismo, por lo cual se han visto en la necesidad de incluir en el Plan Estratégico la implementación de este sistema.

6. ¿En caso de llegar a ser implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, qué procesos deberían mejorar en el departamento administrativo?

El personal directivo, considera que se llegaría a mejorar el proceso de desarrollo de la planificación institucional ya que dentro del mismo, se llegan a realizar los siguientes subprocesos, que son: información e inscripción, matriculación, colecturía y recepción y archivo de documentos.

Análisis:

El personal directivo, es el único dentro de la institución que conoce todo del funcionamiento educativo y administrativo; por lo que la información está centralizada en su experiencia, lo que llevo a determinar los principales subprocesos a mejorar con lo cual se lograría a futuro una mayor satisfacción en los servicios a los usuarios y por ende se llegaría a ser una institución más competitiva y eficaz.

5.3 EVALUACIONES DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”

5.3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”. (Ver Anexo N°2).

El personal administrativo y docente fueron evaluados mediante encuestas para verificar su conocimiento acerca del Sistema de Gestión de Calidad.

1. ¿Conoce Ud. que es un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos?

Tabla 5.1 Conocimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad

OPCIÓN	No. PERSONAS	PORCENTAJE
SI	11	84,62%
NO	2	15,38%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Gráfico 5.1 Conocimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad



Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Análisis e Interpretación: Con las encuestas realizadas al personal administrativo y docente de la institución se determinó que la mayor parte del personal tienen un conocimiento de este sistema, ya que en la actualidad este es un sistema muy utilizado y una minoría no tiene conocimiento del mismo.

2. ¿Ud. conoce acerca de las Normas Internacionales de Calidad ISO 9001:2008?

Tabla 5.2. Conocimiento de las normas internacionales de calidad ISO 9001:2008

OPCIÓN	No. PERSONAS	PORCENTAJE
SI	8	61,54%
NO	5	38,46%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Gráfico 5.2. Conocimiento de las normas internacionales de calidad ISO 9001:2008



Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Análisis e Interpretación: Según los resultados de la pregunta 2 se determinó que más de la mitad de los encuestados tienen noción de la Norma ISO 9001:2008 lo que permitirá en caso de su aplicación resultados favorables siendo un requerimiento fundamental de esta tesis; mientras que la minoría de encuestados necesitará una debida capacitación.

3. ¿Cree Ud. que se encuentra preparado para adaptarse a un cambio de una administración tradicional a un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos?

Tabla 5.3. Adaptación a un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos

OPCIÓN	No. PERSONAS	PORCENTAJE
SI	13	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Gráfico 5.3. Adaptación a un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos



Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Análisis e Interpretación: De la información obtenida mediante la encuesta todo el personal se encuentra preparado para un cambio de una administración tradicional a un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos.

4. ¿Cree Ud. que un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos, mejoraría la Calidad en el servicio que ofrece el departamento administrativo?

Tabla 5.4. Mejora de la calidad en el departamento administrativo debido al SGC

OPCIÓN	No. PERSONAS	PORCENTAJE
SI	13	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Gráfico 5.4. Mejora de la calidad en el departamento administrativo debido al SGC



Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Análisis e Interpretación: Según los resultados de la encuesta, la totalidad del personal encuestado piensa que un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos, mejoraría la calidad en el servicio siempre y cuando las funciones estén acordes a cada empleado que se desempeña en el departamento administrativo. Lo cual se determina que no se han definido correctamente las actividades del personal administrativo y docente.

5. ¿Considera Ud. que es necesario que exista un mejoramiento continuo en los procesos del departamento administrativo si es que se implantasen los mismos?

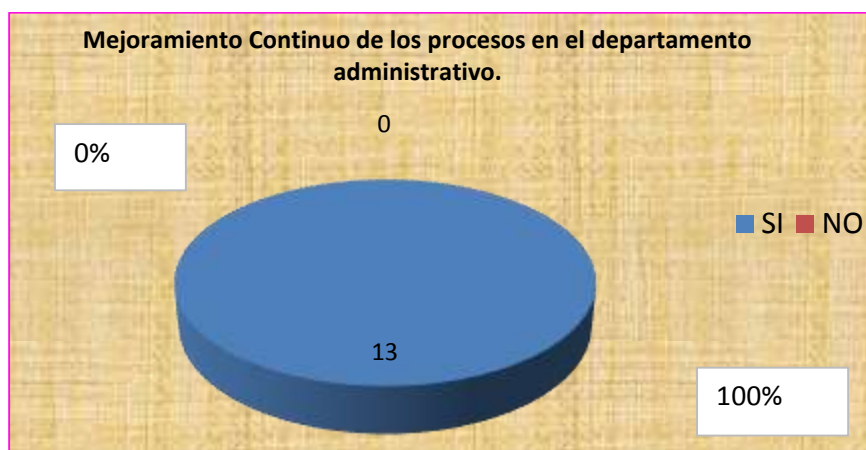
Tabla 5.5. Mejoramiento Continuo de los procesos en el departamento administrativo

OPCIÓN	No. PERSONAS	PORCENTAJE
SI	13	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Gráfico 5.5. Mejoramiento Continuo de los procesos en el departamento administrativo



Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Análisis e Interpretación: El personal encuestado en su totalidad respondió positivamente a la encuesta, contestando que existiría un mejoramiento continuo en los procesos administrativos. Lo cual garantizaría un mejoramiento en el servicio a los usuarios para ser más competitivos con otras instituciones.

6. ¿Anote las funciones principales que Ud. desempeña dentro del departamento administrativo?

El personal administrativo de la institución, realiza las siguientes funciones:

- Atención del teléfono de forma personalizada.
- Llevar listas del personal titular de la planta y de reemplazantes, para su respectivo registro y control.
- Elaborar actas de reuniones del personal docente y directivo con los padres de familia.
- Elaborar el registro de control de la hora de entrada y de salida del personal de la institución.
- Tomar la estadística de los estudiantes que se encuentran matriculados en la Unidad Educativa.
- Apoyo a las distintas áreas de la institución y gestión de documentos.
- Manejar con eficiencia los registros de las calificaciones, de asistencia y documentos propios de los estudiantes.
- Cumplir puntualmente, los cronogramas de recepción, proceso y entrega de calificaciones.
- Realizar procesos de inscripción, selección, admisión y matriculación de estudiantes.

Los docentes desempeñan las siguientes funciones.

- Llevar en orden y al día, el registro de control escolar de su grado o sección.
- Debe firmar el cuaderno de asistencia de profesores anotando la hora de entrada y de salida.
- Planificar su clase en base a la guía del año escolar.
- Presentar las respectivas calificaciones de los estudiantes en los periodos establecidos.

Análisis e Interpretación:

Cabe mencionar que el personal docente apoya en las tareas administrativas y no solo en su tarea como docente. De las funciones determinadas por el personal administrativo y docente, aquí expuestas, los cuales serán la base para el levantamiento del proceso de planificación educativa institucional, que exige un Sistema de Gestión de la Calidad.

7. ¿Enumere los documentos y registros que Ud. maneja dentro del departamento administrativo?

El personal administrativo maneja los siguientes documentos y registros:

- Libro de control de Asistencia del personal.
- Roles de pago del personal
- Registro de matrículas.
- Registro de calificaciones.
- Registro de valores de mensualidades.

Los docentes utilizan los siguientes documentos:

- Control de asistencia de los estudiantes.
- Registro de notas de los estudiantes

Análisis e Interpretación:

Los documentos aquí mencionados servirán de guía para realizar el inventario de documentos y registros que forman parte del levantamiento de procesos de planificación educativa institucional, que exige un Sistema de Gestión de la Calidad.

8. ¿Existe algún procedimiento que usted conozca que ha permitido mejorar la calidad de los procesos administrativos?

El personal administrativo y docente de la Unidad Educativa Particular “El Principito” respondió que no disponen de algún procedimiento encaminado hacia la mejora de la calidad enfocada a los procesos administrativos.

Análisis e Interpretación:

Se interpreta que en la respuesta del personal administrativo y docente de la institución no posee un procedimiento, que le permita mejorar la calidad en el servicio a los usuarios.

9. ¿Cómo considera usted, la calidad de atención de los servicios que ofrece la institución a los usuarios?

Cordial____ Oportuna_____ Lenta_____ Descortes_____

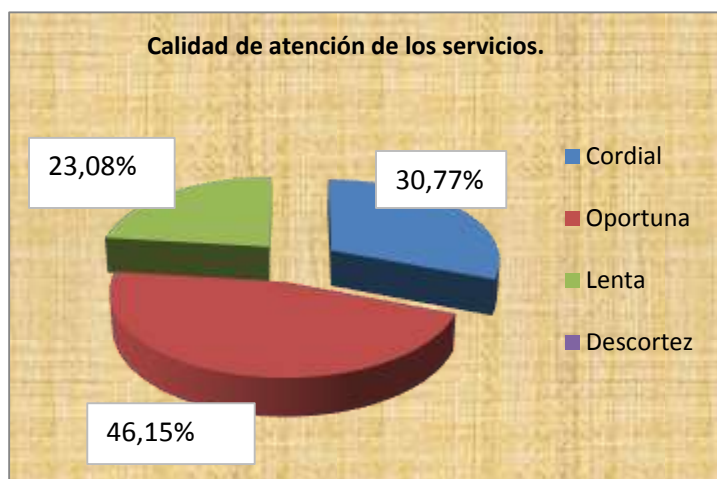
Tabla 5.6. Calidad de atención de los servicios.

OPCIÓN	No. PERSONAS	PORCENTAJE
Cordial	4	30,77%
Oportuna	6	46,15%
Lenta	3	23,08%
Descortés	0	0,00%
TOTAL	13	100,00%

Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Gráfico 5.6. Calidad de atención de los servicios.



Fuente: Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

Análisis e Interpretación:

La mayoría del personal opina que la atención del usuario es oportuna mientras que la minoría opina que es lenta debido a que no hay un buen ambiente de trabajo y existe falta de motivación por parte del personal directivo.

CAPÍTULO 6
PROPUESTA

CAPITULO 6.

PROPUESTA

6.1 INTRODUCCIÓN.

La propuesta de la presente tesis basa en los procesos que se desarrollan dentro del departamento administrativo para poder realizar una eficaz interrelación de los mismo, con la finalidad de realizar declaraciones basadas en documentos de políticas de la calidad y de objetivos de la calidad, también detalla un manual de la calidad y un manual de procesos, los procedimientos documentados requerido por la norma, los documentos necesitados por la institución para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos especialmente los del departamento administrativo.

6.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

El objetivo de la propuesta de la presente tesis, es identificar y determinar los procesos claves en un trabajo conjunto con el personal directivo, administrativo y docente del departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, partiendo de una investigación de campo y una observación directa, obteniendo una visión general de la gestión que debe llevar a cabo dicha institución.

6.3 PROCESOS INSTITUCIONALES

“Dentro del marco que establece una cultura de calidad en cualquier organización, uno de los elementos principales constituye la utilización de mecanismos que permitan lograr una armonía en el desarrollo de las actividades y una mayor satisfacción tanto del usuario como del personal en sí, de la institución” (Ibadango, 1997, pág. 15)

Por medio de este diagnóstico se formulara una acción de mejoramiento en base a datos reales y fiables que permiten visualizar de mejor manera y juzgar las condiciones en las que se desarrolla el sistema educativo.

6.3.1 MAPEO DE PROCESOS

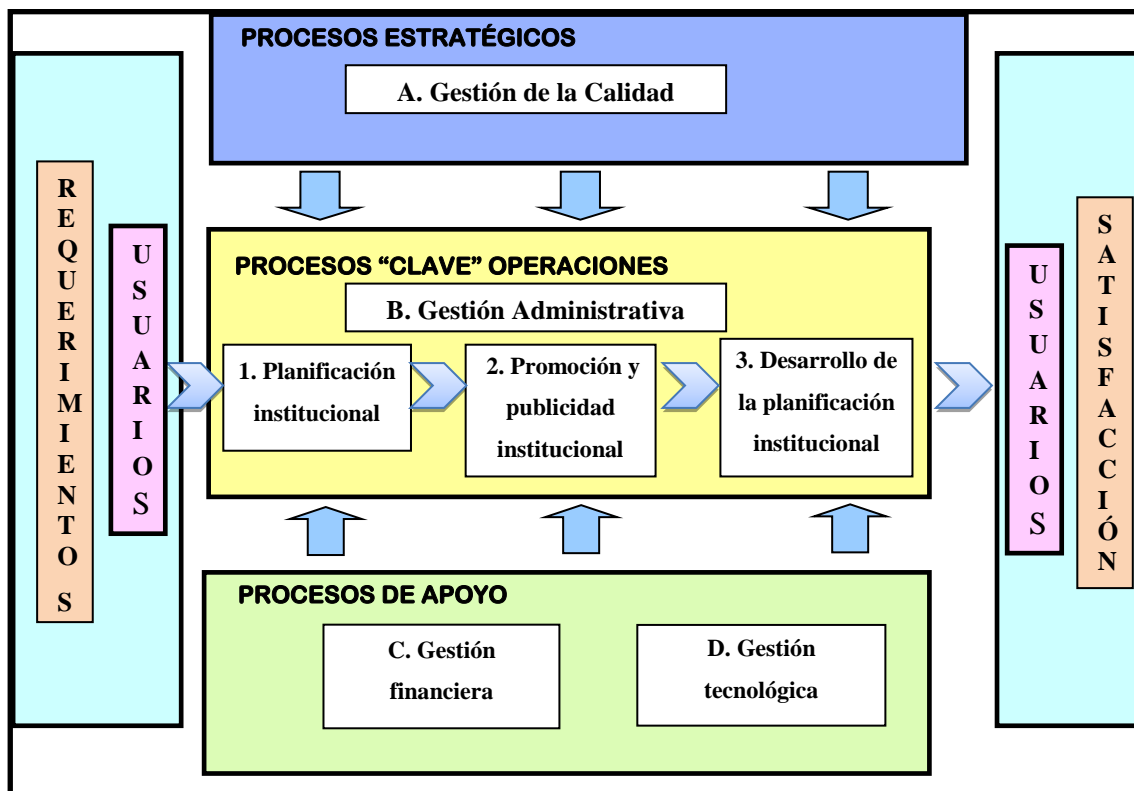
Se busca determinar conjuntos de actividades, cuyos resultados sean la creación de un valor agregado como aporte al departamento administrativo y esta pueda funcionar eficazmente; se identifica numerosos procesos que se relacionarán entre si y que forman parte de los procesos de la cadena de valor, procesos estratégicos y procesos de apoyo.

La identificación sistémica y la gestión de los procesos utilizados en la institución y especialmente su interacción permiten definir un “Enfoque de Procesos”.

Esta gestión por procesos consiste en la revisión sistemática y continua de todos los procesos, a fin de identificarlos, decretar su objetivo, describir sus elementos básicos y restricciones, representarlos gráficamente, medir sus características y someterlas a un proceso de seguimiento y mejora continua con el propósito de eliminar las no conformidades y sus causas.

A continuación se ilustrará el mapeo de procesos de la institución:

Gráfico 6.1 Mapeo de Procesos de la Unidad Educativa Particular “El Principito”



Fuente: Información proporcionada por la Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

6.3.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “EL PRINCIPITO” (DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO).

A partir del Mapa de Procesos se puede observar, cómo están estructurados todos los procesos de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, el cual se encuentra formado por procesos estratégicos, procesos claves u operativos y procesos de apoyo. Una vez identificados los procesos se procede a clasificarlos de la siguiente manera:

6.3.2.1 Procesos Estratégicos

Dentro de los Procesos Estratégicos se identifica la Gestión de la Calidad, la cual consiste en el establecimiento de un sistema de calidad que permitirá construir y asegurar los lineamientos estratégicos para orientar los esfuerzos y acciones hacia el futuro.

6.3.2.2 Procesos Operativos “Clave”

Son los procesos principales necesarios para la realización del servicio, ya que son responsables de generar funciones que respondan a la misión y objetivos estratégicos de la Unidad Educativa Particular “El Principito” (departamento administrativo).

Se ha identificado como Procesos Operativos, a la Gestión Administrativa: Planificación Educativa Institucional, Promoción y Publicidad Institucional y el Desarrollo de la Planificación Institucional, que persiguen una secuencia cronológica desde que ingresan los usuarios con necesidades y expectativas, pasando por el proceso operativo y obteniendo como salida la satisfacción del usuario.

A continuación, en el siguiente gráfico se muestra el desglose de los subprocesos del Proceso Operativo o Clave:

Gráfico 6.2. Procesos y Subprocesos de la Unidad Educativa Particular “El Principito”



Fuente: Información proporcionada por la Unidad Educativa Particular “El Principito”

Autora: Andrea Valencia

La familiarización de los procesos y subprocesos de la Unidad Educativa Particular “El Principito” da la pauta para el reconocimiento general de las actividades y el lenguaje técnico usado por el personal directivo, administrativo y docente de la institución.

En base al Gráfico #11, se observa que los procesos y subprocesos son complementarios y a la vez necesarios para el buen funcionamiento de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, pero la Unidad Educativa determinó que el área primordial es el departamento administrativo, por tal motivo se la considera el centro de la investigación y a la cual se basará esta tesis.

De tal manera si decimos que el departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” es el objetivo de la investigación, el proceso clave se lo identificará como el de Desarrollar la Planificación Educativa Institucional, el mismo que nos permitirá establecer todas las actividades a corregirse y reestructurarse.

6.3.2.3 Procesos Habilitantes (Apoyo)

Son los que dan apoyo a los procesos operativos y están relacionados para el control y la mejora del sistema. Los cuales son: la Gestión de financiera y la Gestión de tecnología.

6.4 DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO” (DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO)

Actualmente la Unidad Educativa Particular “El Principito” está viviendo un proceso cambiante donde la competencia está marcando presión en las Instituciones Educativas, dando como obligación que adopten valores agregados a través de aumentos en la productividad, con esta finalidad se debe adoptar un Sistema de Gestión de Calidad diseñando su respectiva documentación.

En el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra inmersos el manual de la calidad y el manual de procedimientos del departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” basados en la norma ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dicho manual describe los procedimientos donde se encuentran incluidas todas las actividades, con sus respectivos responsables denominados usuarios y alta dirección, incluyendo los formatos, registros y documentos necesarios para cumplir con el procedimiento, comprometiéndose la Dirección General y el Comité de la Calidad.

La finalidad del Sistema de Gestión de la Calidad permitirá reducir los procesos repetitivos e innecesarios agilizando el principal servicio que es el de matriculación que requiere el usuario.

Las posibles mejoras serán dirigidas al:

- Al personal directivo, administrativo y docentes (departamento administrativo) de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.
- A los usuarios quienes solicitan los servicios de matriculación para su representado.

6.4.1 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.4.1.1 REQUISITOS GENERALES

La Unidad Educativa Particular “El Principito”, establecerá, documentará, implementará y mantendrá un Sistema de Gestión de la Calidad y que mejorará continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma 9001:2008.

En el Sistema Gestión de la Calidad de la institución deberán observarse las siguientes condiciones:

- a) La Unidad Educativa determinará los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, la cual se describe en el manual de la calidad y en particular en el mapa de procesos estructurado.
- b) El personal directivo, administrativo y docente de la institución determinan el vínculo entre los procesos necesarios para el sistema. Cumpliendo con este requisito la organización deberá de comprender que el Sistema de Gestión de la Calidad no se compone por procesos aislados sino que existe una estrecha relación entre ellos como se detalla en el mapeo de procesos donde a través de flechas se relacionan los puntos de partida y los puntos de salida.
- c) La Unidad Educativa Particular “El Principito” determinará los criterios para medir la eficacia de sus procesos: estructurando que las necesidades de la organización no interfieran con la institución, de esta forma se hace énfasis en que dichos criterios y métodos sean eficaces.
- d) La institución asegurará la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y seguimiento de sus procesos
- e) Fernández (2002) refiere que la institución realizará el seguimiento, la medición, y el análisis de sus procesos mediante la aplicación del Plan de la Calidad detectando posibles fallas con sus oportunidades y crear conciencia de su aportación a la organización.

- f) La Unidad Educativa Particular “El Principito” tiene la responsabilidad de implementar el seguimiento, medición (cuando sea aplicable) y el análisis para alcanzar los resultados planificados y mejoras continua de estos procesos

Nota 1: Los procesos necesarios para el SGC de los que se ha hecho referencia incluyen los procesos para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la realización del servicio, la mención, el análisis y la mejora.

Nota 2: Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la institución requiere para su SGC y que la organización decide que sea realizado por una parte externa.

Nota 3: Asegurar el control sobre los procesos contratados externamente no exonera a la institución de la responsabilidades de cumplir con los requisitos del usuario, como también de los legales y reglamentarios.

El grado y tipo de control a aplicar en el proceso contratado externamente puede estar respaldado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización
- b) el grado en el que se comparte el control del proceso,
- c) la capacidad para obtener el necesario control a través de la aplicación de la norma.

6.4.1.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

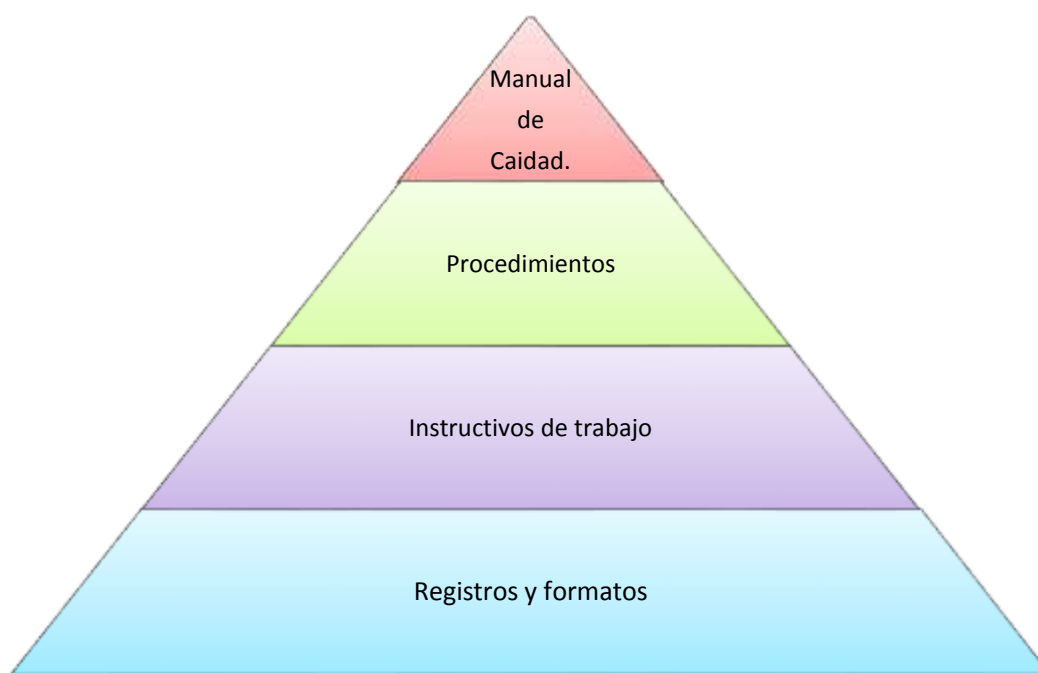
La adopción de una cultura de calidad para cualquier institución, establece la estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, utilizando los mecanismos necesarios para lograr un acorde en la aplicación de los procesos logrando la satisfacción de los usuarios.

6.4.1.2.1 Generalidades

La Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), de la institución incluirá:

- a. Una declaración documentada de la política y objetivos de la calidad, descritos en el presente manual de la Calidad (MC).
- b. Los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C) requeridos por la norma ISO 9001:2008.
- c. Los procedimientos documentados y registros requeridos por la Unidad Educativa que permita asegurar la ejecución eficiente y el control de sus procesos que están definidos en el presente manual de la calidad.
- d. Los documentos, incluidos los registros de calidad requeridos por la ISO 9001:2008. determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- e. Para determinar una estructura de la documentación de su SGC se detallan las siguientes etapas.

Gráfico 6.3. Estructura de la documentación de la Unidad Educativa Particular “El Principito”



Autora: Andrea Valencia

Según el Centro de Comercio Internacional (1996) define que existen generalmente tres niveles de documentación para Sistemas de Gestión de la Calidad: manual de la calidad, procedimientos y formatos.

Nota 1. Los requisitos pueden incluirse en uno o más procedimientos. Un requisito referente a un procedimiento documentado puede abarcarse con más de un documento.

6.4.1.2.2 *Manual de la calidad.*

“El manual de la calidad es un documento donde se especifica la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política, logrando tener una ventaja competitiva entre los demás centros educativos” (Secretaría de Educación Pública, 2013, pág. 1)

El propósito del manual consiste en normalizar la ejecución de algunas de las actividades administrativas evitando así poder cometer errores y tener justificativos por desconocimiento de los procedimientos. Finalmente se podrán reconocer las mejoras presentadas por los procesos del Sistema de Gestión de Calidad Administrativa, así mismo como sus retrocesos.

El manual debe estar constituido de manera actualizada y cumpliendo con los siguientes requisitos:

- a) El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones respectivas.
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el SGC
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC

A continuación se presenta el manual de la calidad:

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA 1 de 13	VERSIÓN 00

1.- ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.- ÍNDICE DE CONTENIDOS	62
2.- INTRODUCCIÓN	63
3.- POLÍTICAS DE CALIDAD	65
4.- OBJETIVOS DE CALIDAD	66
5.- OBJETIVO DEL MANUAL DE LA CALIDAD	66
6.- ALCANCE DEL MANUAL DE LA CALIDAD	67
7.- EXCLUSIONES	67
8.- NORMAS DE REFERENCIAS	68
9.- TÉRMINOS GENERALES	68
10.- CADENA DE VALOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”	70
11.- CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	71

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA 2 de 13	VERSIÓN 00

2.- INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES GENERALES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”

RESEÑA HISTÓRICA.

La Unidad Educativa Particular "El Principito" se encuentra ubicado en la zona Noroccidental de la Ciudad - Puerto SAN PABLO DE MANTA perteneciente a la Parroquia LOS ESTEROS. Fue creada mediante acuerdo ministerial 00140019. Inicia sus laboras en el año de 1990 con 25 estudiantes de jardín. El establecimiento desarrolla su función social en la siguiente dirección: CIUADELA LOS CACTUS avenida GL entre calles G 5 Y G4.

En la entidad educativa se prestan los servicios educativos en los niveles preescolares y básicos de primaria y secundaria (hasta décimo año de básica). La Unidad Educativa Particular "El Principito" con base en una comunicación oportuna, clara y precisa en las relaciones entre diferentes estamentos de la Institución y los fundamentos filosóficos de la ley general de la educación y demás reglamentación emanadas del ministerio de educación nacional opta por una filosofía humanista pendiente de promover un desarrollo armónico e integral de sus educados.

El estudiante será un amante de la vida y la libertad, se formará en el respeto a la cultura nacional dentro del marco de la democracia e interculturalidad para consolidar el espíritu de la eficacia y eficiente iniciativa individual y comunitaria con un alto nivel de solidaridad, justicia, paz y compañerismo.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA 3 de 13	VERSIÓN 00

MISIÓN.

La Unidad Educativa Particular "El Principito" forma ciudadanos y ciudadanas integradas y competentes, con principios humanos y científicos capaces de construir su proyecto de vida y liderar el desarrollo armónico de la sociedad y con el objetivo complementario de ser entes autosuficientes y autosustentables.

VISIÓN.

La Unidad Educativa Particular "El Principito" es una institución que asume nuevos retos y convierte a sus educados en paradigmas vivos del buen vivir con un horizonte enmarcado en el desarrollo humanista-laico que permite mantener tácitas e intactas las perspectivas de la transformación sociales, económicas y políticas, todo lo anterior para favorecer y bien común y el mejoramiento del nivel de vida.

VALORES INSTITUCIONES.

Se asumen como propios, los valores universales que se desprenden de la promulgación de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes. Sin embargo en la institución se desea hacer hincapié en valores propios de la unidad como: el amor a los colores y símbolo de nuestra entidad educativa, el respeto a la naturaleza y a sus componentes bióticos y abióticos, a la búsqueda constante y objetiva de la verdad a través de la investigación autónoma de los hechos relevantes de nuestras vidas y el entorno socio-cultural y a la solidaridad con nuestros padres, compañeros y estudiantes.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA 4 de 13	VERSIÓN 00

3.- POLÍTICAS DE CALIDAD

La finalidad de la Unidad Educativa Particular “El Principito” es satisfacer los requisitos del usuario, así como también de las necesidades de los usuarios.

La institución tiene la misión de mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de calidad mediante la aplicación de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión del sistema por parte de la Dirección.

La Unidad establece como objetivos básicos de su Política de Calidad los siguientes:

- a) La institución tiene por política la no aplicación de maltrato físico ni verbal a los estudiantes, profesores, personal administrativo ni usuarios.
- b) La mejora continua de los resultados académicos de los alumnos.
- c) Culminación de la mayor parte de los alumnos desde la escuela hasta el Bachillerato, formándose como ciudadanos con principios humanos y científicos.
- d) La mejora en el grado de satisfacción de los usuarios.
- e) Realización de auditorías internas y externas para asegurar que los criterios de evaluación
- f) Compromiso del Talento Humano de la institución, que permita mantener activo el Sistema de Gestión de la Calidad.
- g) El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la Institución.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA 5 de 13	VERSIÓN 00

4.- OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Atender las necesidades y expectativas de los estudiantes y usuarios en la formación humana y académica de los estudiantes.
- Garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Desarrollar y fortalecer procesos que aseguren la transparencia en la gestión educativa y administrativa de la Institución.
- Mejorar continuamente los estándares de competencia del Talento Humano.

5.- OBJETIVO DEL MANUAL DE LA CALIDAD

El presente manual tiene por objeto mostrar una visión general del Sistema de Calidad de la Unidad Educativa Particular “El Principito”; estableciendo las políticas y referencias de los procedimientos a seguir en los procesos claves de acuerdo por los requisitos y lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2008 de la institución, en especial del departamento administrativo. Debe señalar las funciones que tiene que realizar su personal, estableciendo las responsabilidades de cada integrante del departamento en los procedimientos y evitar la duplicidad innecesaria; así como lograr calidad, coordinación y uniformidad en el trabajo administrativo.

Además, este manual debe ser un instrumento útil para la información y orientación del personal que labora en el departamento.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA 6 de 13	VERSIÓN 00

6.- ALCANCE DEL MANUAL DE LA CALIDAD

El Manual de Calidad es aplicable a la Unidad Educativa Particular “El Principito” basándose en los procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales cumplen con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008.

El manual de calidad contiene:

1. La política de calidad de la Unidad Educativa Particular “El principito”
2. Procesos de Estratégicos donde se encuentra incluidas la Gestión Gerencial y la Gestión de Calidad.
3. Procesos Operacionales o cadena de valor donde se encuentran incluida la Gestión Administrativa.
4. La referencia de los procesos documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

El campo de aplicación puede ser extendido al resto de procesos de la cadena de valor si la Unidad Educativa lo determina en caso de su futura aplicación.

7.- EXCLUSIONES

El presente manual de calidad basado en el Sistema de Gestión de Calidad excluye las cláusulas: Operación de Producción y Servicio (7.5) y Control de los dispositivos de seguimiento y medición (7.6) de la Norma ISO 9001:2008, debido que la Unidad Educativa Particular “El Principito” no cuenta procesos de producción de bienes y los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento y medición. La numeración expresada está basada en los requisitos del SGC.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA 7 de 13	VERSIÓN 00

8.- NORMAS DE REFERENCIAS

Este manual de Calidad está relacionado de acuerdo con los preceptos establecidos por la Norma ISO 9001:2008, apoyándose en una serie de Procedimientos establecidos y mantenidos para el departamento administrativo.

El Manual de Gestión de la Calidad está basado en:

- **Norma ISO 9000:2000.-** Conceptos y Vocabulario
- **Norma ISO 9001:2000.-** Requisitos
- **Norma ISO 9004:2000.-** Directrices para la mejora del desempeño.

9.- TÉRMINOS GENERALES

El presente manual utiliza los términos establecidos en la Norma ISO 9000:2008 “Gestión de la Calidad; Fundamentos y Vocabulario”, haciendo referencia a los términos relativos a calidad, organización, servicio y procesos. Además terminología relativa a procesos de documentación.

A lo largo del texto de esta norma internacional no se utiliza el término producto por que la Unidad Educativa no es una empresa manufacturera sino una Organización de servicio educativo.

El Manual de Calidad hará referencia a los anexos correspondientes con la abreviatura (MC).

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA 8 de 13	VERSIÓN 00

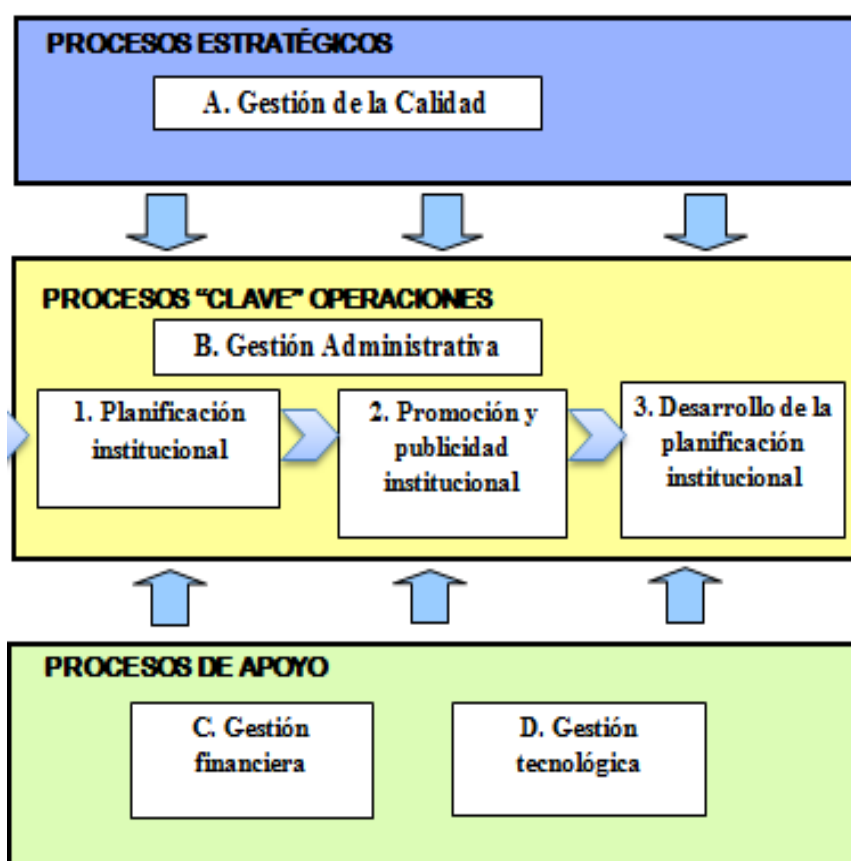
A continuación se detalla el inventario de procesos y procedimientos para la elaboración del Manual de Procedimientos.

MACRO PROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO.
GESTIÓN DIRECTIVA	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Planificación Estratégica	Plan Estratégica	GD-PE-01-PR-01
GESTIÓN DE LA CALIDAD	CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO	Control del Sistema de Gestión de la Calidad	Control de Documentos	GC-CC-02-PR-01
			Control de Registros	GC-CC-02-PR-02
			Control del Servicios no Conforme	GC-CC-02-PR-03
			Acciones Correctivas y Preventivas	GC-CC-02-PR-04
			Revisión del SGC por la Dirección	GC-CC-02-PR-05
			Seguimiento de la Satisfacción del cliente	GC-CC-02-PR-06
			Auditoría Interna de Gestión	GC-CC-02-PR-07
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DESARROLLO DE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	Información e Inscripción	Información y planificación de Inscripción	GA-DP-03-PR-01
		Matriculación	Elaboración de formato de la Matricula.	GA-DP-04-PR-01
		Colecturía	Ejecución de cobro de la matrícula.	GA-DP-05-PR-01
		Recepción y archivo de documentos	Recepción y Archivo de los documentos del aspirante	GA-DP-06-PR-01

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA 9 de 13	VERSIÓN 00

10.- CADENA DE VALOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”



Nota 1: Para la elaboración de la presente tesis se mencionan los procedimientos de Gestión Directiva, Gestión de la Calidad y Gestión Administrativa, pero solo se desarrollará el ítem número 3 (Desarrollo de la planificación institucional), debido que la tesis se enfoca únicamente al departamento administrativo con su proceso más importante que es la matriculación.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA. 10 de 13	VERSIÓN 00

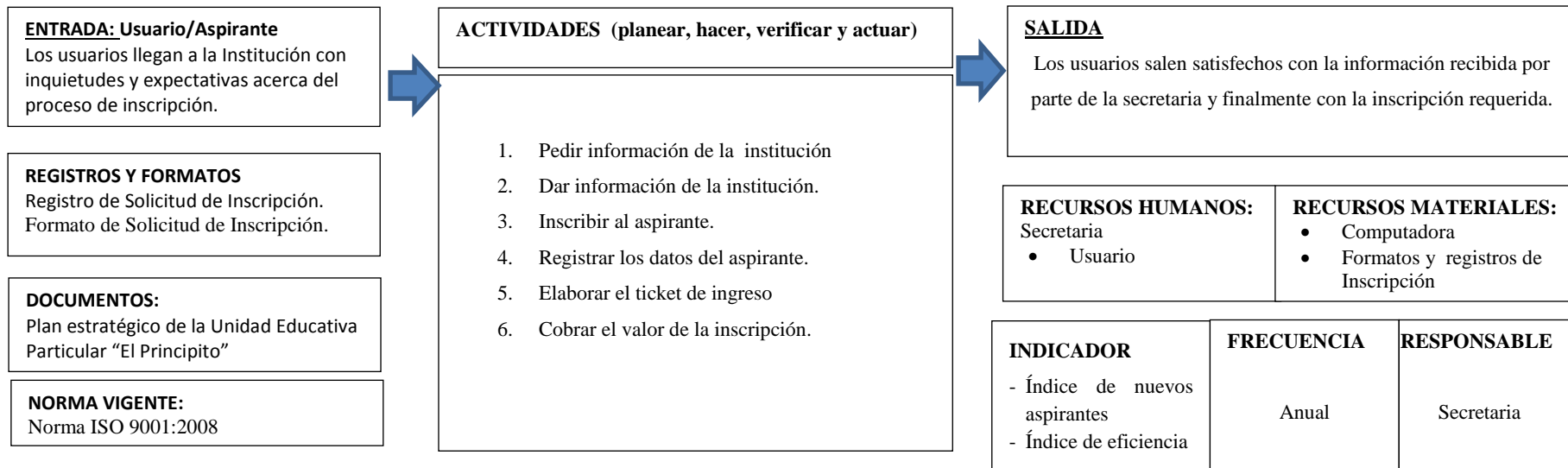
11.- CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional.


SUBPROCESO: Información e Inscripción

RESPONSABLE DEL SUBPROCESO: Secretaria

OBJETIVO: Anunciar la debida información para luego realizar la inscripción del aspirante, mediante un análisis de todos los datos del mismo.	META: Lograr que el 90% de los usuarios realicen el proceso de inscripción de los aspirantes.
--	--



ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA. 11 de 13	VERSIÓN 00

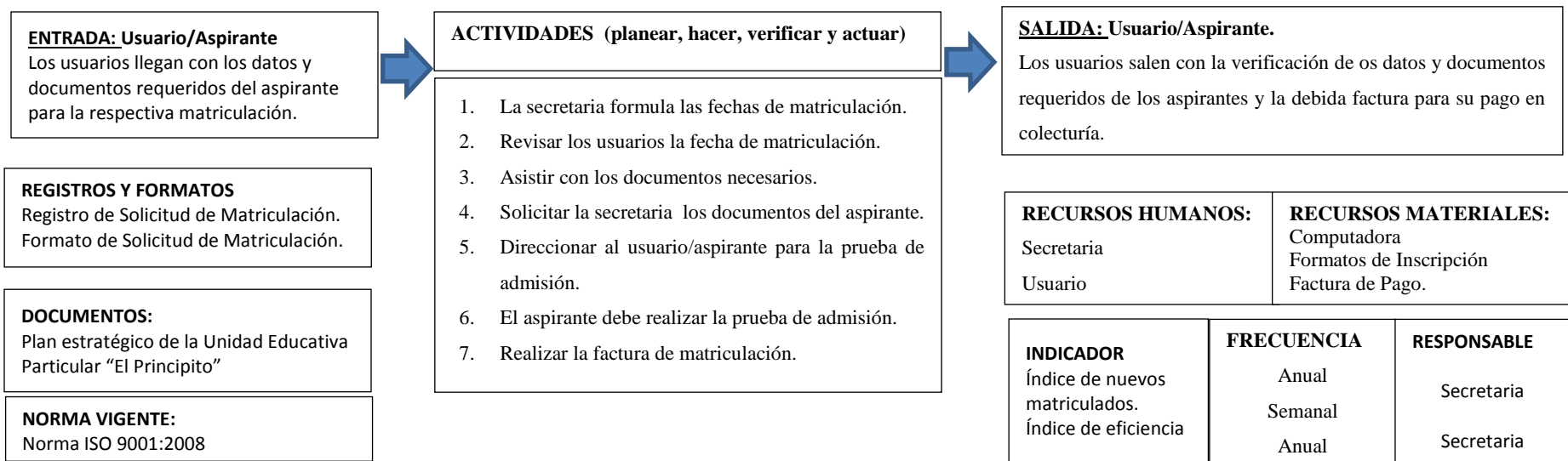
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional.

SUBPROCESO: Matriculación.

RESPONSABLE DEL SUBPROCESO: Secretaria

OBJETIVO: Lograr el proceso de revisión y verificación de los datos de los aspirantes y alumnos con éxito	META: Lograr que el 90% de los usuarios realicen el proceso de matriculación de los alumnos.
--	---



ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA. 12 de 13	VERSIÓN 00

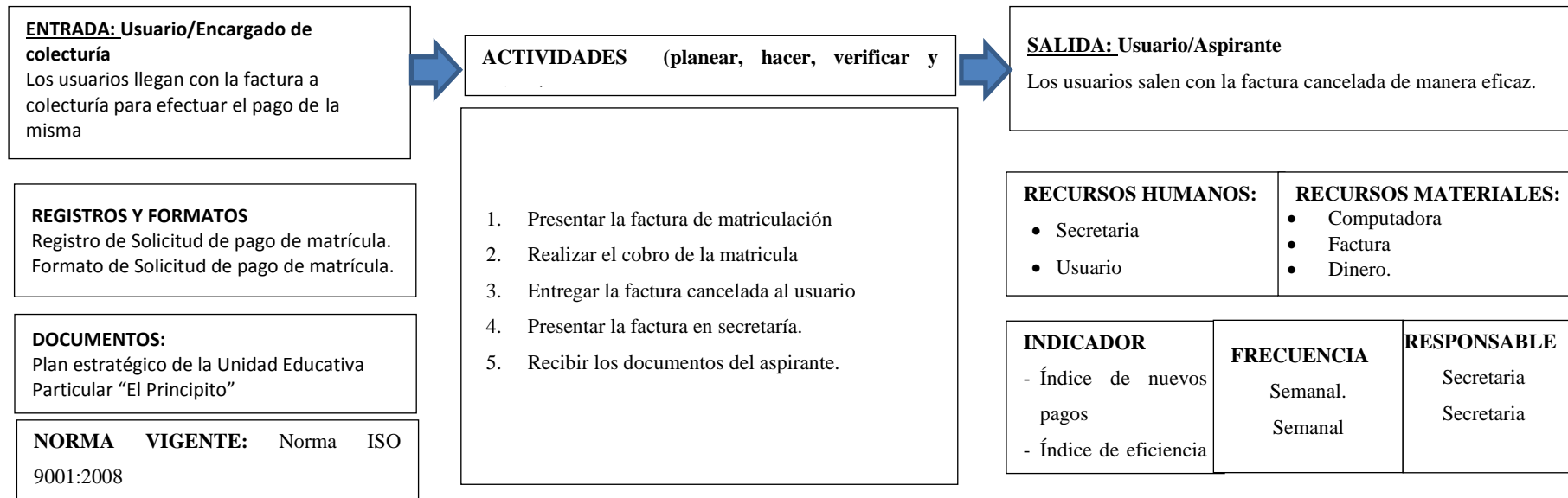
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional.

SUBPROCESO: Colecturía

RESPONSABLE DEL SUBPROCESO: Encargado de Colecturía.

OBJETIVO: Realizar el respectivo cobro de la matrícula de manera eficiente y eficaz.	META: Lograr que el 100% de los usuarios realicen el pago respectivo de la matrícula.
---	--



ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

MANUAL DE CALIDAD		FECHA: 26/DIC/2013	
NORMA ISO 9001:2008		PAGINA. 13 de 13	VERSIÓN 00

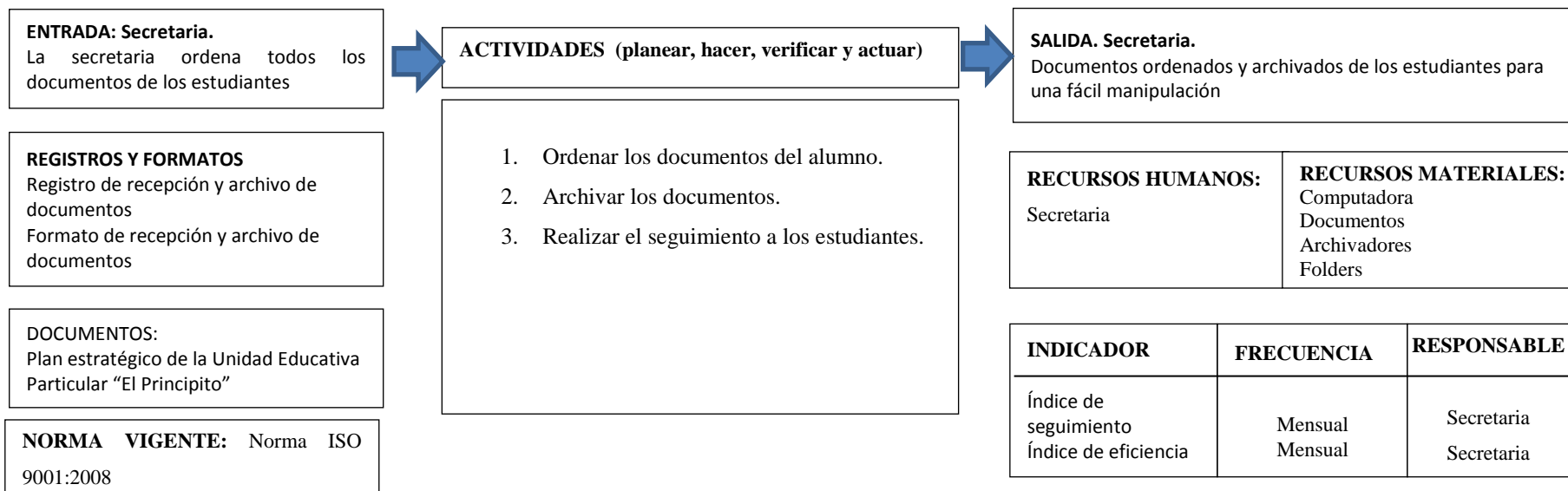
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional.

SUBPROCESO: Recepción y archivo de documentos.

RESPONSABLE DEL SUBPROCESO: Secretaria

OBJETIVO: Organizar toda la documentación de los alumnos para una rápida búsqueda y eficaz seguimiento.	META: Organizar todos los archivos de manera que sea fácil la manipulación
--	---



ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13	Fecha: 26 / DIC / 13

6.4.1.2.3 Elaboración de la directriz para elaboración de los Procedimientos.

La elaboración de la directriz, define cada una de las partes que contiene cada uno de los procedimientos para un buen desarrollo de los procesos.

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "EL PRINCIPITO"			DIRECTRIZ: Elaboración de procedimientos.	
NORMA ISO 9001:2008			CODIGO: GC-CC-02-DZ-1	PAGINA: 1 de 8
FECHA: 8/DIC/2013	VERSION: 00			

Objetivo

Esta directriz permitirá un direccionamiento para el correcto cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en el departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”

1.- Alcance

Está enfocado a todo el personal del departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, que estén encargados de la elaboración y presentación de los documentos.

2.- Responsabilidad

El líder del departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” será el encargado de la correcta elaboración de los documentos.

3.- Normas de Elaboración

Configuración de la página:

- **Márgenes Vertical:**

- Superior: 4cm.
- Inferior 2 cm.
- Izquierdo 4 cm.
- Derecho 2 cm.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "EL PRINCIPITO"			DIRECTRIZ: Elaboración de procedimientos.	
NORMA ISO 9001:2008			CODIGO: GC-CC-02-DZ-1	PAGINA: 2 de 8
FECHA: 8/DIC/2013	VERSION: 00			

- **Márgenes Horizontal:**

- Superior: 4 cm.
- Inferior: 2 cm.
- Izquierdo: 4 cm.
- Derecho: 2 cm.

- **Papel:**

Papel Bond A4 de 90 gr.

- **Numeración:**

- Sangría: 0.5 cm
- Números: Aravicos
- Alineación: Izquierda.

- **Fuente:**

- Letra: Times New Roman
- Tamaño: 12

- **Título:**

Tipo: Título con Negrilla

- **Boceto:**

- Encabezado y pie de página
- Encabezado: 2 cm.
- Pie de página: 1.5 cm.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "EL PRINCIPITO"			DIRECTRIZ: Elaboración de procedimientos.	
NORMA ISO 9001:2008			CODIGO: GC-CC-02-DZ-1	PAGINA: 3 de 8
FECHA: 8/DIC/2013	VERSION: 00			

4.- Estructura del Documento

El siguiente formato será el que rige todos los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución.

5.1. ENCABEZADO. Se detallaran los siguientes puntos: logotipo, procedimiento, macroproceso, proceso, subproceso, fecha, versión, página, norma y código.

i. PROCEDIMIENTO		ii. NORMA ISO 9001:2008	
ii. MACROPROCESO	iv.	v. FECHA	vi. PAGINA:
vii. PROCESO		ix. VERSIÓN	x. CODIGO:
viii. SUBPROCESO			

5.1.1. Descripción de los puntos:

- i.** Nombre del procedimiento, escrita con la letra Arial Narrow, tamaño 12, con negrilla y centrada.
- ii.** Norma de la ley vigente, escrita con la letra Arial Narrow, tamaño 12, con negrilla y centrada.
- iii.** Nombre del macroproceso, escrita con la letra Arial Narrow, tamaño 12, con negrilla y centrada.
- iv.** Logotipo de la institución centrado en el documento.
- v.** Fecha del documento, con fuente Arial Narrow 12 y centrado.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "EL PRINCIPITO"			DIRECTRIZ: Elaboración de procedimientos.	
NORMA ISO 9001:2008			CODIGO: GC-CC-02-DZ-1	PAGINA: 4 de 8
FECHA: 8/DIC/2013	VERSION: 00			

- vi.** Página actual del documento, con fuente Arial Narrow 12 y centrado, constando con el número de página actual y la cantidad de páginas existentes
- vii.** Nombre del proceso, escrita con la letra Arial Narrow, tamaño 12, con negrilla y centrada.
- viii.** Nombre del subproceso, escrita con la letra Arial Narrow, tamaño 12, con negrilla y centrada.
- ix.** Versión del documento, con fuente Arial Narrow 12, con negrillas y centrado.
- x.** Código del documento, con fuente Arial Narrow 12, con negrillas y centrado.

MAC – PRO – NN – TIP – MM

- a. MAC:** Macro Proceso al que pertenece el documento:

Macroproceso al que pertenece el Documento	MAC
Gestión Directivo	GD
Gestión de la Calidad	GC
Gestión Administrativa	GA

- b. PRO:** Proceso que se utiliza:

Proceso al que pertenece el Documento	PRO
Planeamiento estratégica	PE
Control de la calidad	CC
Desarrollo de la planificación educativa institucional.	DP

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "EL PRINCIPITO"			DIRECTRIZ: Elaboración de procedimientos.	
NORMA ISO 9001:2008			CODIGO: GC-CC-02-DZ-1	PAGINA: 5 de 8
FECHA: 8/DIC/2013	VERSION: 00			

c. **NN:** Subproceso respectivo:

Subproceso del Documento	NN
Planificación	01
Control del Sistema de Gestión de Calidad.	02
Información e Inscripción	03
Matriculación	04
Colecturía	05
Recepción y archivo de documentos	06

d. **TIP:** La salida del tipo de documento

Tipo de documento	TIP
Manual de Calidad	MC
Manual de Procedimiento	MP
Registro	RE
Procedimiento	PR
Lista Maestra	LM
Documento	DC
Formato	FT
Directriz	DZ

e. **MM:** Corresponde al número ordenado de documento.

Numero de Documento	MM
Primero	1
Segundo	2
Tercero	3
de más.....	Sucesivamente....

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "EL PRINCIPITO"			DIRECTRIZ: Elaboración de procedimientos.	
NORMA ISO 9001:2008			CODIGO: GC-CC-02-DZ-1	PAGINA: 6 de 8
FECHA: 8/DIC/2013	VERSION: 00			

Ejemplo: GA-AD-03-DC-2

Descripción del ejemplo.

GA: Macroproceso de Gestión Administrativa – **AD:** Proceso Administrativo - **03:** Desarrollo la planificación educativa institucional – **DC:** Documento - **2** Numero de documento 2.

5.2. EL PIE DE PÁGINA.- este se encontrara en todas las páginas en el cuadro respectivo detallando la persona que lo elaboró, revisó y aprobó con sus fechas respectivas.

5.- Procedimiento

- a. Objetivo.-** Consiste en el propósito que tiene el documento.
- b. Alcance.-** Enfoca a las personas que va dirigido el documento durante todo el procedimiento
- c. Base Legal.-** Son las normativas actuales que rigen la Unidad Educativa Particular “El Principito.
- d. Abreviaturas y Definiciones.-** Estarán presentas las abreviaturas y definiciones de cualquier sigla o aclaración específica durante el desarrollo del procedimiento.
- e. Referencias.-** Está compuesto de los documentos que sirven de base o muestren relación para la elaboración de los procedimiento detallando los respectivos códigos, en caso contrario se podrá N/A que significa que NO APLICA.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

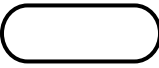

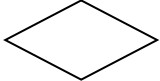
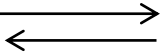


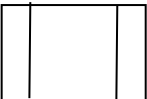
UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "EL PRINCIPITO"			DIRECTRIZ: Elaboración de procedimientos.	
NORMA ISO 9001:2008			CODIGO: GC-CC-02-DZ-1	PAGINA: 7 de 8
FECHA: 8/DIC/2013	VERSION: 00			

f. Responsables y Actividades:

- **Persona responsable.-** Se determina la persona que será responsable de las actividades a realizar de los procedimientos.
 - **Orden N°.-** Contará de una enumeración de acuerdo al orden de las actividades que se vayan desarrollado.
 - **Descripción de la Actividades.-** Se colocará el detalle de la actividad ubicando de forma ordenada todas las actividades para la ejecución del procedimiento.
- g. Registros.-** Se anotarán la codificación del registro de referencia que viene nombrado así de procesos aplicables, caso contrario se podrá N/A (no aplica). Es la Lista Maestra de Registros con todos los documentos que se hayan generado en el procedimiento con su código respectivo.
- h. Anexos.-** Constará dentro del contenido el nombre y código del formato, documento o informe junto al procedimiento del mismo.
- i. Diagrama de Flujo del Procedimiento.-** Es la representación gráfica del procedimiento de todas las actividades desde el principio hasta su final.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "EL PRINCIPITO"			DIRECTRIZ: Elaboración de procedimientos.	
NORMA ISO 9001:2008			CODIGO: GC-CC-02-DZ-1	PAGINA: 8 de 8
FECHA: 8/DIC/2013	VERSION: 00			

NOMBRE DE SIMBOLO	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN DEL SÍMBOLO
Terminador		Actividades de inicio y fin de procedimiento
Proceso		Actividades de procedimiento.
Decisión		Actividades de decisión: catalogando una pregunta con SI y NO
Flechas		Representa los indicadores que unen todas las activadas.
Documento		Actividad que indica la existencia de un documento
Conector interno.		Utiliza para representar una parte o salida de una parte del diagrama del flujo.
Actividad definida		Utiliza para describir una actividad predefinida

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

La directriz se formuló refiriéndose a la codificación y listado de los procedimientos:

- Lista Maestra de Formatos (*Ver Anexo N°3*).
- Lista Maestra de Registros (*Ver Anexo N°4*).


6.4.1.2.4 Estructura del Manual Procedimientos

Con la ayuda del reglamento interno de la institución y los resultados de las encuestas que se realizaron al personal administrativo y docente de la unidad Educativa se pudo elaborar el Manual de Procedimientos, la cual analiza todas las actividades que involucran el departamento administrativo.

La estructura del Manual Procedimientos es la siguiente forma:

- Objetivo del Manual de Procedimiento.
- Alcance del Manual de Procedimiento.
- Descripción del Manual de Procedimiento de acuerdo al Mapeo de Procesos definidos en los:
 - Procesos Estratégicos.
 - Procesos de Apoyo.
 - Procesos de Operación.

A continuación se presenta el Manual de Procedimientos:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	NORMA ISO 9001:2000	
	FECHA: 03/ENE/2014	PAGINA. 1 de 2	VERSIÓN 00


1. OBJETIVO:

Establecer los procedimientos a través de los cuales se sustentan los procesos estratégicos y operacionales de la Unidad Educativa Particular “El Principito” y organizar los mismos con sus respectivos registros y formatos.

2. ALCANCE:

Comprende el desarrollo y evaluación de los procedimientos en la Unidad Educativa Particular “El Principito” en especial en el departamento administrativo siendo un departamento importante dentro de la institución, que forma parte del Diseño y Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2008.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	NORMA ISO 9001:2000	
	FECHA: 03/ENE/2014	PAGINA. 2 de 2	VERSIÓN 00

Nº	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
SUBPROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
1	Procedimiento Plan Estratégica Institucional	GG-PE-01-PD-01
PROCESO CONTROL DE LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
Subproceso Control del Sistema de Gestión de la Calidad		
2	Procedimiento control de documentos	GC-SG-01-PD-1
3	Procedimiento control de registros	GC-SG-01-PD-2
4	Procedimiento control del servicios no conforme	GC-SG-01-PD-3
5	Procedimiento acciones correctivas y preventivas	GC-SG-01-PD-4
6	Procedimiento revisión del SGC por la Dirección	GC-SG-01-PD-5
7	Procedimiento seguimiento de la satisfacción del cliente	GC-SG-01-PD-6
8	Procedimiento auditoría interna de gestión	GC-SG-01-PD-7
PROCESO DE DESARROLLO DE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.		
Subproceso información e inscripción		
9	Procedimiento información e inscripción	GC-CC-03-PR-1
Subproceso matriculación		
10	Procedimiento revisión y verificación de los datos de los aspirantes y alumnos	GC-CC-04-PR-1
Subproceso colecturía		
11	Procedimiento elaboración del informe de cobro de matriculación de los aspirantes/alumnos	GC-CC-05-PR-1
Subproceso recepción y archivo de documentos.		
12	Procedimiento recepción y archivo de documentos	GC-CC-06-PR-1

NOTA: El proceso a realizarse es el desarrollo de la planificación institucional, debido a que el tema de tesis se enfoca al departamento administrativo.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

Las organizaciones son libres de unir toda la documentación en un solo manual o en un manual distinto por lo que no es necesario tener todos los niveles estudiados, sino depende a la organización de cada empresa.

Los Procedimientos.- son los documentos de la institución educativa necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control en sus operaciones.

- A continuación se presenta los 4 Procedimientos:

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 1 de 4
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional.		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-03-PR-1
SUBPROCESO: Información e Inscripción.			

1. OBJETIVO

Proporcionar información a los usuarios acerca de la institución y sus planes de educación e inscribir a los aspirantes, receptando la documentación de acuerdo al reglamento interno.

2. ALCANCE

Este proceso es aplicable al departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”

3. BASE LEGAL

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa Particular “El Principito”
- Política de Inscripción de la Unidad Educativa Particular “El Principito”

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- **Usuario:** Padres de Familia
- **Aspirantes:** Alumnos o Estudiantes que desean ingresar a la Unidad Educativa.

5. REFERENCIAS:

Referencias	Código
Directriz para la elaboración de Procedimientos	GC-CC-02-DZ-1

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 2 de 4
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional.		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-03-PR-1
SUBPROCESO: Información e Inscripción.			

6. RESPONSABLES Y ACTIVIDADES:

RESPONSABLE	ORDEN.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Usuarios (Padres de familia de los aspirantes o alumnos)	1	PEDIR INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN El usuario pide información general acerca de la institución, verificando la eficiencia de dicha organización, como la capacidad de cada aula, los requisitos para el proceso de inscripción, las edades específicas para el año a cursar.
Secretaria	2	DAR INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN. La persona encargada, da la información al usuario acerca de la capacidad de aspirantes para el proceso de inscripción,
Secretaria	3	INSCRIBIR AL ASPIRANTE. La secretaria realiza el proceso de inscripción al aspirante al año respectivo.
Secretaria	4	REGISTRAR LOS DATOS DEL ASPIRANTE. La secretaria registra los datos del aspirante realizando un eficaz proceso de inscripción.
Secretaria	5	ELABORAR EL TICKET DE INGRESO La persona encargada realiza el ticket de ingreso direccionando al usuario a pagar el valor de inscripción.
Responsable de Colecturía	6	COBRAR EL VALOR DE LA INSCRIPCIÓN. El responsable de colecturía realiza el respectivo cobro del valor de inscripción al usuario y finalmente le entrega la factura del pago. Si no se realiza el pago el proceso de inscripción finaliza.

7. REGISTROS:

Nombre del Registro	Código
Registro de Solicitud de información e inscripción.	GA-DP-01-RE-2

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

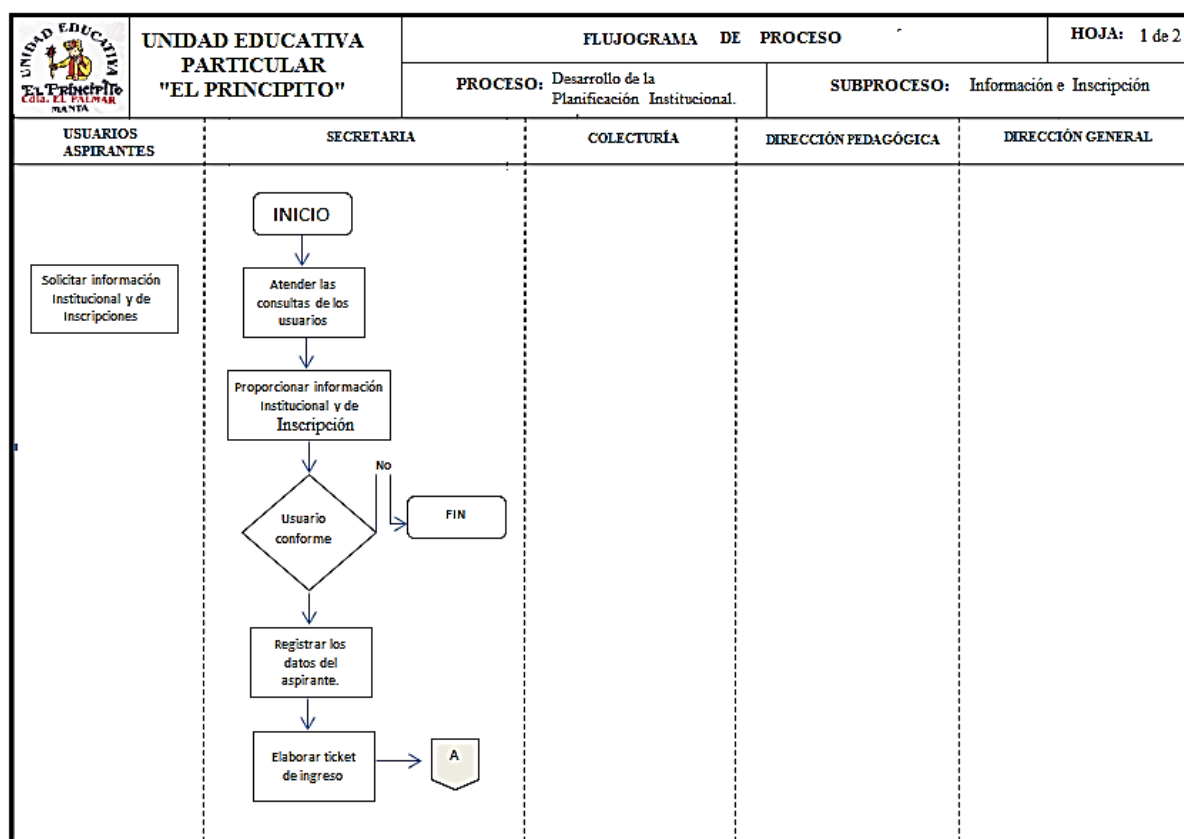
PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 3 de 4
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional.		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-03-PR-1
SUBPROCESO: Información e Inscripción.			

8. FORMATO:


Nombre del Formato	Código
Formato de Solicitud de información e inscripción.	GA-DP-01-FT-2

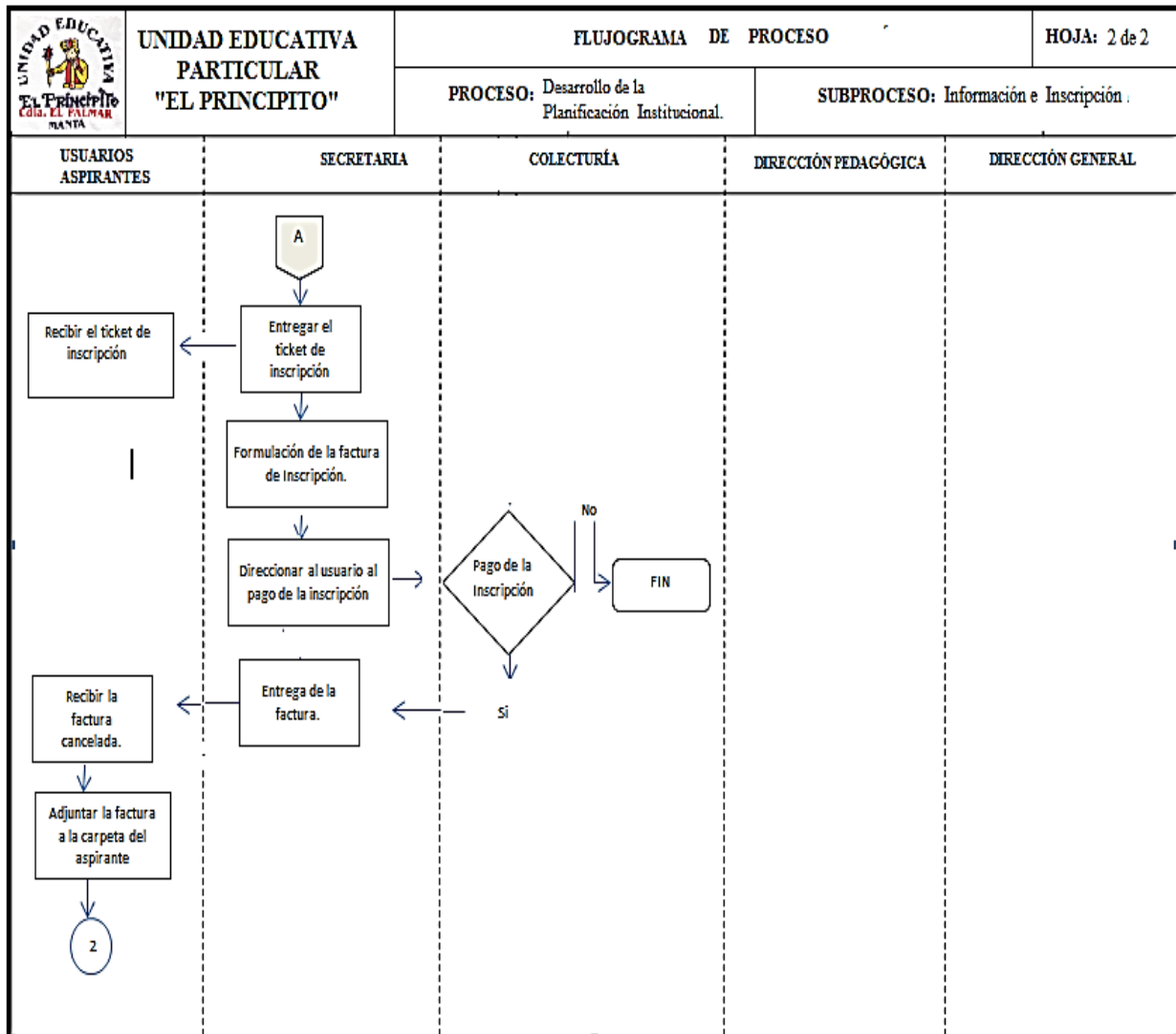
9. DIAGRAMA DE FLUJO

- Flujograma del Procedimiento de Información e Inscripción.



ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

PROCEDIMIENTO: INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 4 de 4
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional.		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-03-PR-1
SUBPROCESO: Información e Inscripción.			



ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

PROCEDIMIENTO: Revisión y verificación de los datos de los aspirantes y alumnos		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 1 de 4
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-04-PR-1
SUBPROCESO: Matriculación			

1. OBJETIVO

Desarrollar el proceso de matriculación a través del cumplimiento de las leyes internas y reglamentos para un mejor desenvolvimiento de la institución

2. ALCANCE

Este proceso es aplicable al departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”

3. BASE LEGAL

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa Particular “El Principito”
- Política de Inscripción de la Unidad Educativa Particular “El Principito”

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- **Usuario:** Padres de Familia
- **Aspirantes:** Estudiantes postulados para el ingreso.

5. REFERENCIAS:

Referencias	Código
Directriz para la elaboración de Procedimientos	GC-CC-02-DZ-1

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

PROCEDIMIENTO: Revisión y verificación de los datos de los aspirantes y alumnos		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 2 de 4
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-04-PR-1
SUBPROCESO: Matriculación			

6. RESPONSABLES Y ACTIVIDADES:

RESPONSABLE	ORDEN.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Secretaria	1	FORMULAR FECHAS DE MATRICULACIÓN La secretaria debe estructurar las fechas de matrícula para cada año lectivo y colocarlas de manera visible para su revisión por los usuarios/aspirantes.
Usuarios (Padres de Familia de los aspirantes o alumnos)	2	REVISAR FECHA DE MATRICULACIÓN. El usuario debe revisar la fecha de matriculación de su hijo/a para acercarse a realizar el respectivo proceso en la fecha prevista.
Usuarios (Padres de Familia de los aspirantes o alumnos)	3	ASISTIR CON LOS DOCUMENTOS NECESARIOS. Se deben acercar a secretaría con todos los documentos requeridos
Secretaria	4	SOLICITAR LOS DOCUMENTOS DEL ASPIRANTE. La secretaria solicita los documentos n para verificar que el aspirante tenga todo la documentación en orden.
Secretaria	5	DIRECCIONAR AL USUARIO/ASPIRANTE PARA LA PRUEBA DE ADMISIÓN. En caso que de que sea un estudiante nuevo en la institución, la secretaria direccionará al usuario/aspirante para realizar una respectiva reunión y su prueba de admisión al estudiante.
Director Pedagógico	6	REALIZAR LA PRUEBA DE ADMISIÓN. El director pedagógico realizará la respectiva prueba de ingreso al aspirante para verificar que sus conocimientos estén apropiados para el nivel correspondiente según su edad, si el aspirante aprueba se procede al cobro del valor de matrícula caso contrario se termina el proceso.
Secretaria	7	REALIZAR LA FACTURA DE MATRICULACIÓN. La secretaria realizará la respectiva factura con el valor correspondiente al año del estudiante para su pago en colectoría.

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

PROCEDIMIENTO: Revisión y verificación de los datos de los aspirantes y alumnos		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 3 de 4
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-04-PR-1
SUBPROCESO: Matriculación			

7. REGISTROS:

Nombre del Registro	Código
Registro de Solicitud de Matriculación	GA-DP-01-RE-5

8. FORMATO:

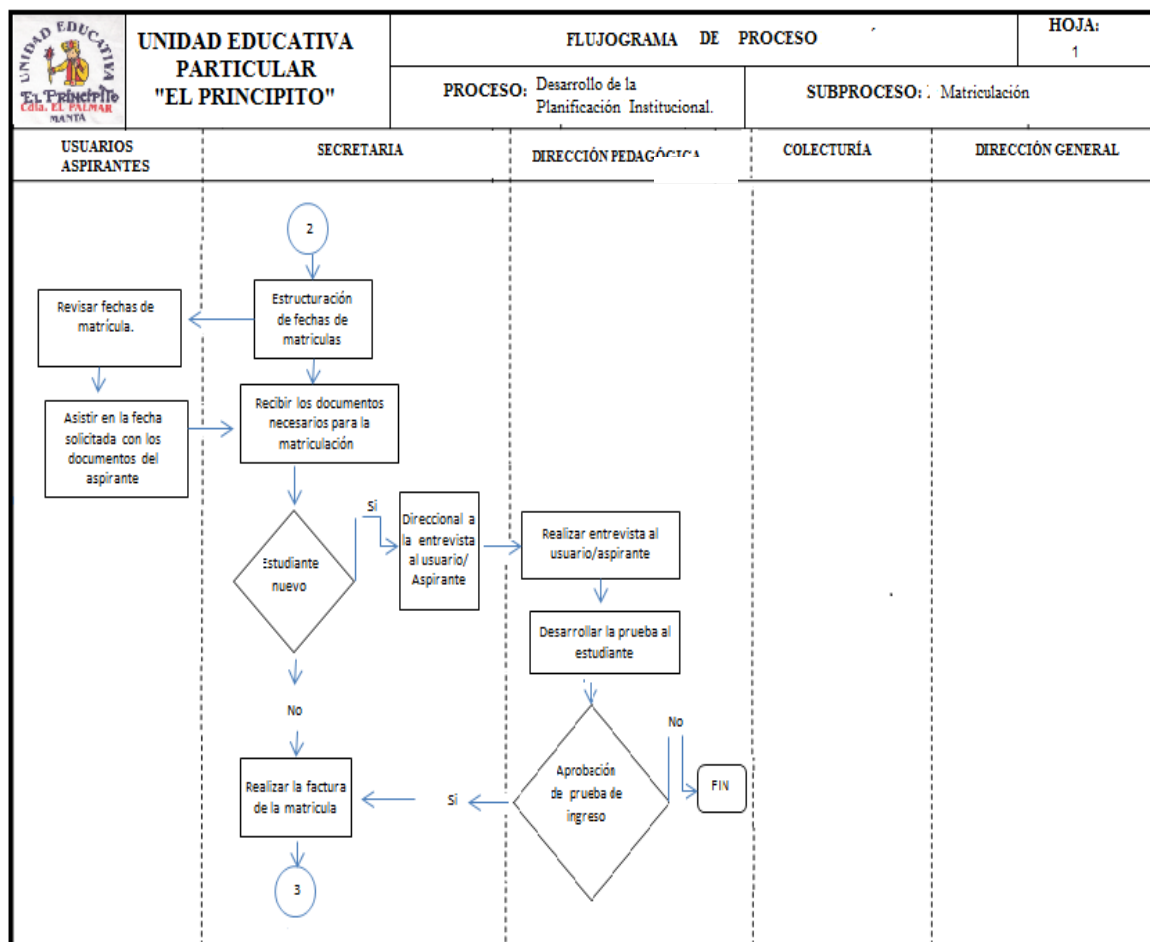
Nombre del Formato	Código
Formato Solicitud de Matriculación.	GA-DP-01-FT-5

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

PROCEDIMIENTO: Revisión y verificación de los datos de los aspirantes y alumnos		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 4 de 4
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-04-PR-1
SUBPROCESO: Matriculación			

9. DIAGRAMA DE FLUJO

- Flujograma del Procedimiento de Matriculación.



ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

PROCEDIMIENTO: Elaboración del informe de cobro de matriculación de los aspirantes/alumnos		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 1 de 3
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-05-PR-1
SUBPROCESO: Colecturía			

1. OBJETIVO

Desarrollar el proceso de cobro de matriculada de manera ordenada y eficiente, entregando el respectivo comprobante de pago.

2. ALCANCE

Este proceso es aplicable al departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”

3. BASE LEGAL

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa Particular “El Principito”
- Política de Inscripción de la Unidad Educativa Particular “El Principito”

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- **Usuario:** Padres de Familia
- **Aspirantes:** Estudiantes postulados para el ingreso.

5. REFERENCIAS:

Referencias	Código
Directriz para la elaboración de Procedimientos	GC-CC-02-DZ-1

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

PROCEDIMIENTO: Elaboración del informe de cobro de matriculación de los aspirantes/alumnos		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 2 de 3
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-05-PR-1
SUBPROCESO: Colecturía			

6. RESPONSABLES Y ACTIVIDADES:

RESPONSABLE	ORDEN.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Usuarios (Padres de Familia de los aspirantes o alumnos)	1	PRESENTAR LA FACTURA DE MATRICULACIÓN El usuario debe acercarse con la factura de la matrícula para verificar el respectivo pago
Encargado de colecturía	2	REALIZAR EL COBRO DE LA MATRICULA La secretaria realizará el cobro de la matricula al usuario con valor correspondiente para el año lectivo asignado.
Encargado de colecturía	3	ENTREGAR LA FACTURA Una vez efectuado el pago, se realiza la factura con los datos y valor correspondiente la cual procede a entregar al usuario, el cual debe presentar dicho recibo en secretaria.
Usuarios (Padres de Familia de los aspirantes o alumnos)	4	PRESENTAR LA FACTURA. El usuario deberá presentar la factura junto con todos los documentos necesarios para finalizar el proceso de matriculación.
Secretaria	5	RECIBIR LOS DOCUMENTOS. La secretaria debe de recibir los documentos verificando nuevamente que estén completos y en orden para poder finalizar el proceso de matriculación.

7. REGISTROS:

Nombre del Registro	Código
Registro de Solicitud de cobro de Matrícula	GA-DP-01-RE-6

FORMATO:

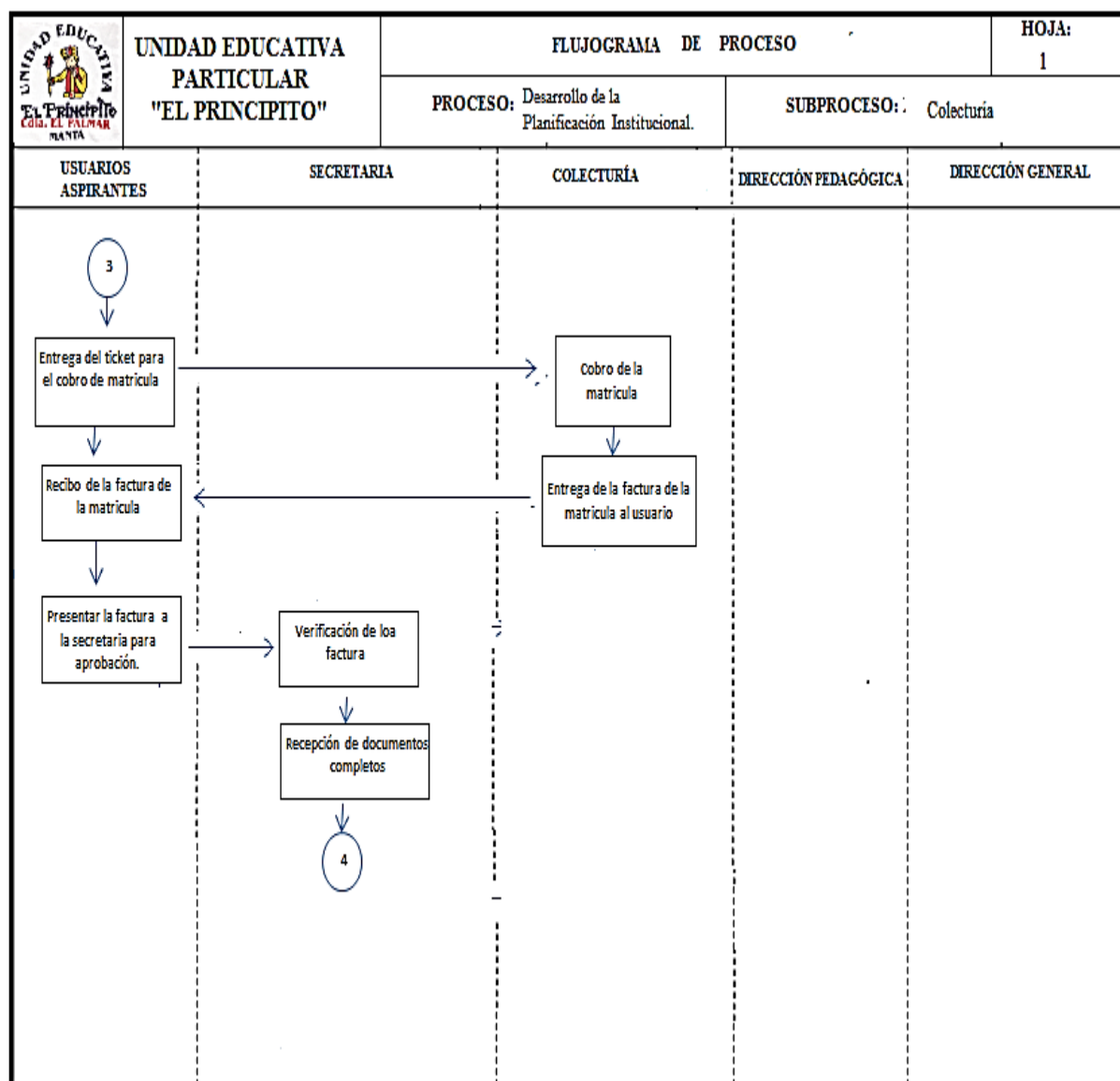
Nombre del Formato	Código
Formato pago de matrícula.	GA-DP-01-FT-6

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13


PROCEDIMIENTO: Elaboración del informe de cobro de matriculación de los aspirantes/alumnos		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 3 de 3
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-05-PR-1
SUBPROCESO: Colecturía			

DIAGRAMA DE FLUJO

- Flujograma del Procedimiento de Colecturía



ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

PROCEDIMIENTO: Recepción y archivo de documentos		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 1 de 3
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-06-PR-1
SUBPROCESO: Recepción y archivo de documentos			

1. OBJETIVO

Recibir todos los documentos completos de los estudiantes para luego archivarlos de manera ordenada que permita un eficaz seguimiento de los mismos.

2. ALCANCE

Este proceso es aplicable al departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”

3. BASE LEGAL

- Reglamento Interno de la Unidad Educativa Particular “El Principito”
- Política de Inscripción de la Unidad Educativa Particular “El Principito”


4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

- **Usuario:** Padres de Familia
- **Aspirantes:** Estudiantes postulados para el ingreso.

5. REFERENCIAS:

Referencias	Código
Directriz para la elaboración de Procedimientos	GC-CC-02-DZ-1

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

PROCEDIMIENTO: Recepción y archivo de documentos		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 2 de 3
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-06-PR-1
SUBPROCESO: Recepción y archivo de documentos			

6. RESPONSABLES Y ACTIVIDADES:

RESPONSABLE	ORDEN.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Secretaria	1	ORDENAR LOS DOCUMENTOS DEL ALUMNO. La secretaria debe ordenar todos los documentos del estudiante para realizar un efectivo seguimiento.
Secretaria	2	ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS. Se procederá a colocar los documentos en folders codificados para una fácil búsqueda y correcta manipulación
Secretaria	3	REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LOS ESTUDIANTES. Se debe realizar el seguimiento a los estudiantes para poder controlar todos los aspectos tanto económicos como académicos verificando de manera correcta todos los datos.


7. REGISTROS:

Nombre del Registro	Código
Registro archivo y recepción de datos	GA-DP-01-RE-7

8. FORMATO:

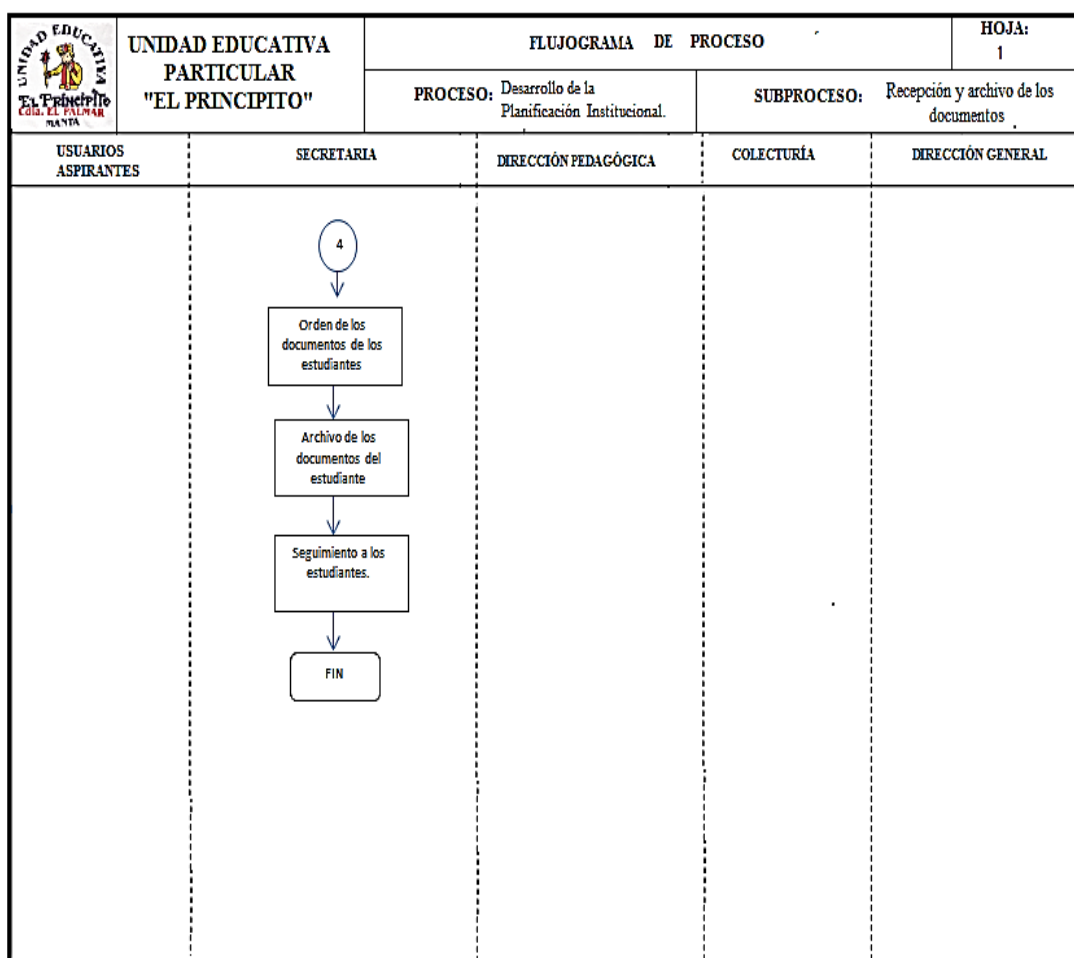
Nombre del Formato	Código
Formato recepción y archivo de documentos	GA-DP-01-FT-7

ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

PROCEDIMIENTO: Recepción y archivo de documentos		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión Administrativa		FECHA 27/DIC/13	PAGINA: 3 de 3
PROCESO: Desarrollo de la Planificación Institucional		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-CC-06-PR-1
SUBPROCESO: Recepción y archivo de documentos			

9. DIAGRAMA DE FLUJO

- Flujograma del Procedimiento de Recepción y Archivo de datos.



ELABORADO: Andrea Valencia	REVISADO: Comité de Calidad	APROBADO: Directora
Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13	Fecha: 08 / DIC / 13

Los instructivos de trabajos, formatos, informes, etc.- son de mucha importancia ya que son un aporte para el buen desarrollo de los procesos de la Unidad Educativa Particular “El Principito” y llevar con eficiencia y eficacia la documentación requerida. Lista Maestra de Formatos (*Ver Anexo N°3*).

6.4.1.2.5 Control de Documentos

La Unidad Educativa Particular “El Principito” controlará los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad, establecido en el manual de calidad.

Así mismo con los documentos externos que sean considerados necesarios para la planificación y la operación al Sistema Gestión de Calidad.

Se definirán procedimientos documentados que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos verificando su adecuación antes de su puesta en circulación.
- b) Revisar, actualizar cuando sea necesario y aprobar nuevamente los documentos.
- c) Asegurar que realice una eficaz identificación de los cambios y la revisión actual de los documentos.
- d) Asegurar que las versiones adecuadas de los documentos aplicables están disponibles en los lugares de utilización.
- e) Asegurar que los documentos se mantienen legibles, fácilmente identificables.
- f) Asegurar la identificación de los documentos de origen externo, controlando su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de los documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada si son retenidos con cualquier objetivo.

“En todos los formatos que se irán integrando en cada uno de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, se deberá conservar el encabezado indicado en el Instructivo de Trabajo del SGC para elaborar procedimientos cuando son entregados por primera vez. En cada proceso se podrán individualizar los formatos con el escudo y el nombre del mismo y deberán conservar el código y el número de revisión del formato en el pie de página.” (Ibadango, 1997, pág. 94)

6.4.1.2.6 *Control de Registros*

La institución controlará los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, los registros establecidos de calidad deben estar vigentes y comprobarse si existe conformidad con los requisitos para un eficaz funcionamiento del Sistema de Calidad. Se deberá establecer un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, localización, acceso y destino final de los registros de calidad.

La metodología, codificación y abreviaturas utilizadas para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran explicadas en la Directriz para la Elaboración de Procedimientos.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

“Los registros establecidos para demostrar evidencia de la conformidad de los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad tienen que controlarse” (ISO, 9001:2008)

6.4.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN/ DIRECTORA

6.4.2.1 Compromiso de la Dirección /Directora

La Directora de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, se encarga de aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento administrativo de la institución.

La alta dirección deberá proporcionar evidencia de estar comprometida con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad mejorando continuamente la eficacia del procedimiento, logrando que la certificación de la institución demuestre a sus usuarios la responsabilidad existente con la calidad.

Definirá la política de la calidad de la Unidad Educativa y dará conocimiento de la misma a todos los empleados haciéndoles entender la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios como los requisitos legales, estableciendo objetivos basados en la calidad administrativa de la institución y asignando recursos adecuados para el proyecto . Se nombrará un representante de la Dirección para que realice las revisiones y coordine las actividades del SGC.

6.4.2.2 Orientación al usuario.

La directora tendrá la responsabilidad de garantizar el estudio e identificación de las exigencias de los usuarios para lograr la satisfacción de los mismos.

6.4.2.3 Política de la calidad

La alta dirección (Directora) debe asegurar que la política de la calidad, sea la apropiada al propósito de organización, cumpliendo con los requisitos del sistema de gestión de la calidad y mejorando continuamente dicho sistema, la alta dirección (Directora) también se encargará de comunicar y que cada uno de los empleados de la Unidad Educativa entienda la política de la calidad.

6.4.2.4 Planificación

6.4.2.4.1 Objetivos de Calidad

La alta dirección (Directora) debe asegurarse del cumplimiento de los requisitos de los servicios que ofrece la Unidad Educativa Particular “El Principito” en especial del departamento administrativo, detallando que los objetivos sean coherentes con la política de la calidad.

6.4.2.4.2 Planificación de la Calidad

La alta dirección debe de garantizar:

- Cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, así como los objetivos de la calidad.
- Mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad
- Mantener el SGC de acuerdo con los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008, teniendo presente los avances de la tecnología.

- Cumplir con las expectativas de los usuarios, proporcionando un buen servicio administrativo, con la finalidad de incrementar la satisfacción.
- Asegurar que los cambios organizativos, en caso de que se produzcan, se realicen de forma controlada, y que el Sistema de Gestión se mantenga actualizado durante su implantación.
- Desarrollar capacitaciones profesionales al personal para otorgarles ventajas competitivas en comparación con las demás instituciones.
- Asegurar que los cambios organizativos, en caso de que se produzcan, se realicen de forma controlada, y que el Sistema de Gestión se mantenga actualizado durante la implantación de los mismos.
- Establecer políticas laborales justas que permitan el desarrollo humano, profesional y económico de todo el personal de la Unidad Educativa Particular “El Principito”

6.4.2.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

6.4.2.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección definirá las responsabilidades que están relacionadas dentro de la organización.

Las personas encargadas de la elaboración, aprobación e implementación del Manual de la calidad, serán los siguientes:

- Directora
- Encargado del Comité de Gestión de la Calidad
- Representante de la Dirección en el Comité de la Calidad
- Docentes de área

Directora:

- Es el encargado de preceder el Comité de la Calidad.
- Estructura las políticas y los objetivos de calidad.
- Asigna recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Designa al Representante de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.
- Asigna responsabilidades a cada docente de área.

Encargado del Comité de Calidad

- Define el alcance de la Norma ISO 9001:2008 dentro de la Unidad Educativa Particular “El Principito”
- Fija la estructura de elaboración del plan anual de calidad.
- Lidera los procesos de desarrollo, implementación, y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución.
- Comunica los objetivos, políticas y requerimientos de calidad.
- Verifica el cumplimiento del plan anual aprobado.
- Revisa periódicamente el Sistema de Gestión de la Calidad.

Representante de la Dirección en el Comité de la Calidad

- Asegura establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Conduce el desarrollo, implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier requerimiento de mejora.
- Asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización
- Coordina las actividades con el Organismo de Certificación.
- Genera las comunicaciones y difusión a todos los empleados de la institución.
- Prepara y desarrolla el programa de auditorías internas.

- Realiza las inspecciones y ensayos de acuerdo con los planes de calidad y los procedimientos documentados.
- Mantiene los registros de inspección.
- Promueve las solicitudes de acciones correctivas y brinda seguimiento.
- Tramita las necesidades del personal requeridas para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Docentes de área

- Da el seguimiento de todas las acciones de implementación y vigilancia del Sistema de Gestión de Calidad en el departamento administrativo.
- Es parte de la elaboración del plan anual de la calidad.
- Estructura las actividades de capacitación de las áreas a cargo.
- Supervisa la comunicación necesaria para asegurar que la información se expanda a todo el personal.
- Elaborar el programa académico
- Coordina los requerimientos de recursos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad de las áreas a cargo.
- Aprueba el ingreso del personal de su área.
- Analizar los niveles de rendimiento, identificando las causas
- Cooperar en las acciones de mantenimiento y conservación de los bienes de la institución.

6.4.2.5.2 Comunicación Interna

La directora se responsabilizará de que se definan los procesos necesarios y apropiados, aplicando conferencias, anuncios, diálogos o por medio de correo electrónico, dando el respectivo conocimiento a todos los niveles de la institución.

Para su efectivo desarrollo debe tener en cuenta la Política de la Calidad establecida, los objetivos de la calidad y los requisitos de calidad de los procesos dentro de la Unidad Educativa Particular “El Principito” (departamento administrativo)

6.4.2.6 Revisión por la Dirección / Directora

6.4.2.6.1 Generalidades

La Directora efectuará una revisión del Sistema de Gestión de la Calidad verificando el eficaz funcionamiento, la cual permita cumplir con las directrices de la Política de la Calidad y satisfacer a los usuarios, según lo establecido en el Procedimiento Revisión del SGC por la Dirección.

6.4.2.6.2 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión Directiva se determina en el Procedimiento Revisión del SGC por la Dirección / Gerencia.

Incluye el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora asociadas a:

- a) Resultados de las auditorías
- b) Retroalimentación del usuario
- c) Funcionamiento de los procesos y conformidad del servicio
- d) Situación de las acciones correctivas y preventivas
- e) Las acciones de seguimiento derivadas de las revisiones anteriores del sistema
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad y las recomendaciones para la mejora

6.4.2.6.3 Resultados para la revisión

La Directora determinará mediante, la revisión y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad, lo siguiente:

- a) La acciones de mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario
- c) La designación de los recursos necesarios.

- d) La aceptación de programas de capacitación.
- e) La aprobación del plan anual de auditorías internas de calidad.

6.4.3 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.4.3.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Unidad Educativa Particular “El Principito” deberá identificar y proporcionar, los recursos necesarios para implantar y mejorar eficazmente los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del departamento administrativo logrando aumentar la satisfacción del usuario.

6.4.3.2 RECURSOS HUMANOS

6.4.3.2.1 Generalidades

Todo el personal que se encuentre en relación con la conformidad de los requisitos del servicio deberá ser competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencias requeridas.

6.4.3.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La Unidad Educativa Particular “El Principito” deberá determinar la competencia necesaria para el personal que realice actividades que afecten a la conformidad de los requisitos del servicio, proporcionándoles formaciones que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios, evaluando la eficacia de las acciones tomadas y asegurándose que el personal es consciente de sus actividades y de la contribución para alcanzar los objetivos de calidad.

6.4.3.2.3 Infraestructura.

La Institución debe identificar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad del producto.

Esto debe incluir.

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociadas
- b) equipos para los procesos, tanto hardware como software
- c) los servicios de apoyo, tales como transporte, comunicación o sistemas de información.

6.4.3.2.4 *Ambiente de trabajo*

Gracias a la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad se proporcionará un ambiente de trabajo adecuado a todo el personal, asegurando que las condiciones de trabajo permitan el buen desempeño de sus funciones diarias; llegando a cumplir las expectativas de los usuarios.

Nota 1. La expresión “ambiente de trabajo” trata de las condiciones que se encuentran en bases al trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (como son el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas.) (ISO 9001:2008).

6.4.4 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

6.4.4.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La Unidad Educativa Particular “El Principito” mediante el Sistema de Gestión de Calidad planificará y desarrollará los procesos necesarios para la realización del servicio cumpliendo los requisitos del mismo.

En la planificación de la realización del servicio, la organización debe determinar, cuando sea:

- a) Definir los objetivos de calidad.
- b) la necesidad de definir documentos y procesos, además de proporcionar recursos específicos para el servicio;
- c) Las actividades de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo o prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación.

- d) Establecer las actividades específicas de verificación, seguimiento, medición, inspección y validación para el servicio.
- e) Definir los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos se realizaron.

El seguimiento periódico de los servicios garantiza que los servicios cumplan de manera continua las necesidades y expectativas de las partes interesadas, tan cambiante.

6.4.4.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO.

El encargado del comité de calidad será la persona responsable de la coordinación de las actividades de servicio a los usuarios en el departamento administrativo.

6.4.4.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

El departamento administrativo identificará una variedad de requisitos de los usuarios aplicables al servicio prestado.

Los requisitos están establecidos en base a:

- a) Requisitos especificados por el usuario.
- b) Requisitos no especificados por el usuario pero necesarios para un buen desarrollo del servicio.
- c) Requisitos del marco legal y reglamentarios aplicables con el servicio.
- d) Cualquier requisito que se considere necesario para la organización.

Nota 1. Las actividades posteriores a la entrega de los requisitos, incluyen acciones cubiertas por la garantía, obligaciones contractuales y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final. (ISO 9001:2008)

6.4.4.2.2 *Revisión de los requisitos relacionados con el usuario.*

La institución revisará los requisitos relacionados con el servicio, antes de comprometer a proporcionar el servicio respectivo, asegurando que los requisitos están definidos y se han resuelto las diferencias existentes entre la expectativa y el resultado.

Para una buena organización se deberá mantener registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Cuando el usuario no entregue una declaración documentada de los requisitos, la institución debe confirmar estos antes de la aceptación y en caso de cambios en los requisitos del servicio, la organización deberá asegurar que la documentación se modifique y que el personal apropiado sea comunicado.

6.4.4.2.3 *Comunicación con el usuario.*

El departamento administrativo de la institución deberá definir una comunicación abierta con los usuarios para facilitarles información sobre el servicio que ofrecen o también sugerencias que permitan una retroalimentación tanto del usuario como de la institución.

6.4.4.3 DISEÑO Y DESARROLLO

6.4.4.3.1 *Planificación del diseño y desarrollo*

La institución planificará y controlará el desarrollo del servicio con estrategias que permitan un buen desarrollo del mismo, estableciendo las etapas del diseño y desarrollo con su respectiva revisión y validación, definiendo el encargado del departamento administrativo que ayude con la gestión de las interfaces entre los diferentes grupos vinculados en el diseño y desarrollo de forma del proceso, asegurando una eficaz comunicación y clara asignación de responsabilidades.

Personal administrativo con su equipo, planificará y documentará sus procesos ajustando el diseño a los requisitos establecidos por la Alta Dirección.

Nota 1. La revisión, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen finalidades diferentes, las cuales pueden llevarse a cabo de manera separada y registrada en cualquier combinación que sea adecuada para el servicio y para la institución. (ISO 9001:2008)

6.4.4.3.2 *Elementos de entrada para el diseño y desarrollo*

Para un correcto desarrollo y diseño de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio.

Los elementos deben incluir: los requisitos funcionales y de desempeño; los requisitos reglamentarios y legales aplicables; la información aplicable proveniente de diseños similares aplicables anteriormente y cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos requisitos para tener un buen funcionamiento deben ser verificados.

6.4.4.3.3 *Resultados del diseño y desarrollo*

Los resultados del diseño y desarrollo del SGC deben otorgarse de tal manera que adecuada para la verificación de las entradas y deben aprobarse antes de su liberación.

Los elementos de salida del diseño y desarrollo deben satisfacer los requisitos de entrada del diseño y desarrollo, proporcionando la información adecuada para la compra, la producción y el suministro del servicio; haciendo referencia a los criterios de aceptación de los servicios administrativos.

Nota 1. La Información para prestación y producción del servicio puede incluir detalles para prestar dicho servicio

6.4.4.3.4 *Revisión del diseño y desarrollo*

Se deben realizar revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo en cada una de las etapas del proceso para evaluar la capacidad de los resultados de los mismos y determinar si cumplen con los requisitos respectivos, identificando problemas que puedan existir y proponiendo las acciones necesarias.

Se necesitará participantes que estén incluidos en el proceso de revisión del diseño, definiendo representantes para las funciones implicadas en las fases de diseño que se está revisando, manteniendo registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción que sea necesaria.

6.4.4.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

El encargado del diseño y desarrollo debe realizar la verificación de acuerdo a lo planificado, para asegurar que los elementos de salida del diseño y desarrollo satisfacen sus elementos de entrada.

6.4.4.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con el orden planificado para asegurar que el servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su uso especificado o previsto o para su aplicación. La validación debe completarse antes de la entrega o implementación del servicio

Para un correcto orden se mantendrán registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria

6.4.4.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Dentro del departamento administrativo si existieran cambios en el diseño y desarrollo deben ser identificados con sus respectivos registros, los cuales pueden ser requeridos por el personal Directivo y Administrativos. Estos cambios deben ser revisados, evaluados, y aprobados previamente a su implementación por los mismos responsables de la etapa de diseño original.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria

6.4.4.4 COMPRAS

6.4.4.4.1 Proceso de compras

La Unidad Educativa Particular “El Principito” estará encargada de contratar y verificar que los servicios subcontratados cumplan con los requisitos de compra de la institución de acuerdo con los requisitos previamente especificados.

El encargado de compras debe evaluar y seleccionar los suministradores en función de su capacidad para proporcionar productos conformes y atender los requerimientos de calidad y costos con los requisitos de la organización. Las especificaciones de compras deberán ser detalladas a fin de explicar los requisitos de la institución previamente al envío de productos o servicios del proveedor.

6.4.4.4.2 Información de compras

El encargado de las compras debe ser el responsable de asegurar que el servicio comprado cumpla con los requisitos de aprobación del producto/servicio, requisitos para la calificación del personal y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad preestablecidos para la compra.

La Unidad Educativa debe asegurar la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

6.4.4.4.3 Verificación de los servicios adquiridos

El responsable de compras será el encargado de definir inspecciones o actividades necesarias para verificar la conformidad de los suministros y que cumpla con los requisitos de la organización con sus debidas especificaciones acordadas (Marca, especificaciones de calidad, funcionabilidad, etc.)

6.4.4.5 Control de los equipos de medición y de seguimiento.

La Unidad Educativa deberá determinar las actividades de medición y los equipos de seguimiento y medición que se requieran para proporcionar la conformidad de los requisitos del servicio.

Se puede proponer donde sea necesario asegurando la validez de los resultados y estos equipo de medición deben de;

- a) calibrarse o verificarse, o ambos a intervalos específicos o antes de su utilización contra a comparación de medición trazables nacionales o internacionales.
- b) Ajustarse o re-ajustarse según sea necesario

- c) Estar identificado para poder determinar su estado.
- d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medida.
- e) Protegerse contra daños y el deterioro durante la manipulación, mantenimiento, y almacenamiento. Además la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores.

Se utilizarán registros donde se ubicaran las matriculas realizadas en el transcurso del día para realizar promedios diarios y poder calcular la eficiencia del proceso de matriculación y así medir la conformidad del servicio al final del mes de seguimiento. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación. Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados.

Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

6.4.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

6.4.5.1 GENERALIDADES

La Unidad Educativa Particular “El Principito” (departamento administrativo) debe planificar e implementar procesos para el seguimiento, medición, análisis y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad que permita demostrar y asegurar la conformidad del servicio, mejorando continuamente la eficacia del SGC.

6.4.5.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

6.4.5.2.1 Satisfacción del usuario.

El departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” evaluará la satisfacción de sus usuarios mediante, encuestas temporales que permitan conocer la satisfacción global aplicando el “Procedimiento de Control del Servicios no Conforme” y de esa manera saber si se debe tomar acciones correctivas en caso necesario.

6.4.5.2.2 Auditoría Interna de la Calidad

Las auditorías internas de la calidad se efectuarán tomando como base los documentos que definen el Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Educativa principalmente, en examen de los registros y evidencias documentales que demuestren el cumplimiento de las disposiciones del Sistema, revisión de los documentos del Sistema y supervisión directa de procesos.

Estas determinaran si el sistema de gestión de la calidad está conforme con las actividades planificadas y sus respectivos requisitos y con los demás requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, para finalmente definir si se ha implantado de manera eficaz y se mantiene así.

El Comité de Calidad determinar auditores internos por medio de su capacidad, competencia, educación, entrenamiento, habilidades, experiencia y condiciones especiales.

La Realización de las auditorías y la elaboración de informes vienen definidos en el “Procedimiento Auditoría Interna de Gestión” (*Ver Anexo N°4 – Manual de Procedimientos*). Todos los resultados de las auditorías realizadas deben ser documentados. Estos informes resultantes deberán ser analizados y evaluados por la Directora y el Comité de Calidad a fin de determinar e implementar las acciones correctivas y preventivas mediante el “Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas” (*Ver Anexo N°4 – Manual de Procedimientos*).

Los resultados obtenidos es una fuente para las revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad que será realizada periódicamente la Alta Dirección / Directora, a través de “Procedimiento Revisión del SGC por la Dirección” (*Ver Anexo N°4 – Manual de Procedimientos*).

A continuación se presenta el procedimiento de auditoría interna

PROCEDIMIENTO: Procedimiento de Auditoría Interna		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestión de Calidad		FECHA 10/05/14	PAGINA: 1 de 3
PROCESO: Sistema de Gestión de Calidad		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-SG-01-PD-7

1.- PROPÓSITO

Establecer los guías para dirigir la planificación y realización de las auditorías internas que faciliten verificar la implantación, operación, mantenimiento y conformidad del sistema de gestión de la calidad según los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

2.- ALCANCE

Este procedimiento de auditoría interna, aplica a la Unidad Educativa Particular “El Principito”

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

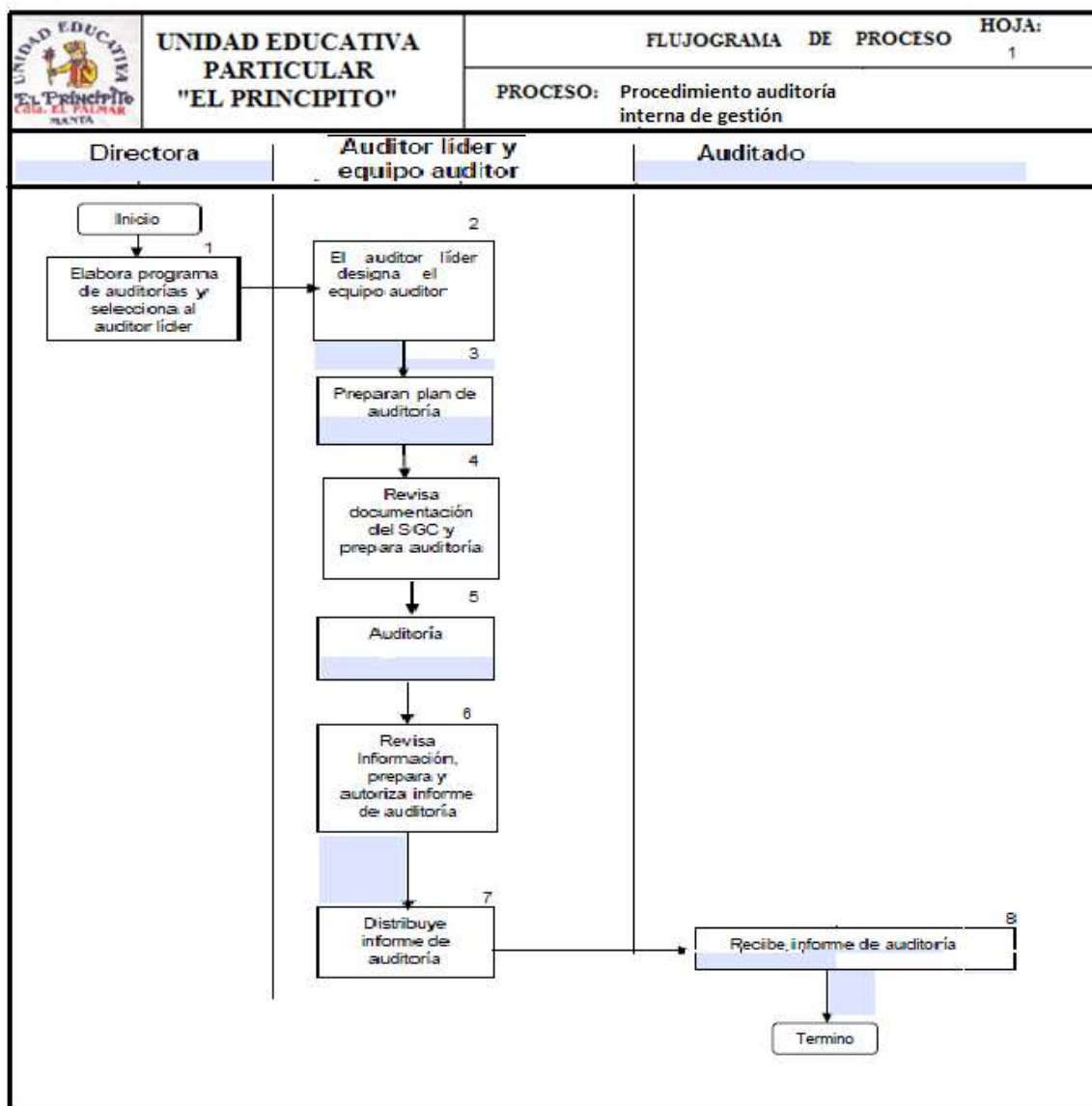
- Programar auditorías anuales en la Institución.
- La dirección debe asegurar la selección y competencia del equipo que estará encargado de las auditorías.
- La alta dirección debe asegurarse de la auditorías se realicen de acuerdo al plan.
- La viabilidad de la auditoría debe realizarse de acuerdo a la disponibilidad de la información, de los recursos requeridos, y el personal.
- El líder del equipo auditor, determinara a cada uno de los miembros del equipo auditor las funciones a realizar, así como los lugares, áreas o actividades específicos.

PROCEDIMIENTO: Procedimiento de Auditoría Interna		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestion de Calidad		FECHA 10/05/14	PAGINA: 2 de 3
PROCESO: Sistema de Gestion de Calidad		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-SG-01-PD-7

- La directora convocará al comité de calidad posterior a la entrega del Informe de auditoría para revisar los resultados de la Auditoría y aplicar los procedimientos de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas según sea el caso.
- El Comité Calidad verificará la implantación de las acciones correctiva o acciones preventivas para determinar si se producirá eficacia.
- La Institución debe mantener actualizados los expedientes de los auditores y enviar al Comité de Calidad la lista de los auditores presentes y si existiera cambio en alguno de ellos.
- El auditor líder tiene la responsabilidad de informar al Institución cuando la documentación es inadecuada y decidir si se continúa o se suspende la auditoría hasta que los documentos sean validados y se consideren adecuados.

PROCEDIMIENTO: Procedimiento de Auditoría Interna		NORMA ISO 9001:2008	
MACROPROCESO: Gestion de Calidad		FECHA 10/05/14	PAGINA: 3 de 3
PROCESO: Sistema de Gestion de Calidad		VERSIÓN 00	CODIGO: GC-SG-01-PD-7

4.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO



6.4.5.2.3 *Medición y seguimiento de los procesos y servicios*

La Unidad Educativa Particular “El Principito” (departamento administrativo) aplicará métodos adecuados para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad a través del “Manual de Procedimientos” (*Ver Anexo N°4*). Estos métodos tendrán que demostrar que los procesos den los resultados planificados, en base a indicadores establecidos en cada proceso. Una vez obtenidos los resultados, se realizará correcciones y se tomará acciones correctivas y preventivas, según lo necesario, para asegurar la conformidad del servicio.

6.4.5.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Con los resultados obtenidos por el seguimiento de los procesos y de la prestación del servicio, se lograra identificar las no conformidades, relacionadas con el servicio y con el Sistema de Gestión de Calidad, a través del “Procedimiento Control del Servicios no Conforme”.

La institución debe tratar los servicios no conformes mediante las siguientes maneras:

- a) Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) La autoridad competente debe autorizar la liberación o aceptación.
- c) Se debe tomar acciones para prevenir su utilización o aplicación original.

Cuando se corrige un servicio no conforme debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

6.4.5.4 ANÁLISIS DE DATOS

El departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” deberá recopilará datos para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de calidad y determinar donde se puede mejorar continuamente.

El análisis de esos datos debe proporcionar información sobre la satisfacción del usuario con su respectiva conformidad con los requisitos del servicio, tomando en cuenta las

características y tendencias de los procesos y de los servicios incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y sus tendencias. También se debe analizar la satisfacción de los servicios subcontractados o proveedores.

Esta información será recopilada y analizada por la Alta Dirección /Directora.

6.4.5.5 MEJORA

6.4.5.5.1 Mejora continua

El departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” tendrá que mejorar continuamente la efectividad del SGC a través del uso de los objetivos de la calidad y políticas, los resultados de las auditorias, el análisis de los datos, análisis del SGC, las acciones correctoras y preventivas y la revisión por la dirección.

El personal podrá brindar ideas de mejora por medio de la comunicación interna a la institución, una vez evaluadas y analizadas las ideas por el Comité de Calidad se determinaran las mejores y se procederá a su implementación.

6.4.5.5.2 Acciones correctivas y acciones preventivas

Las acciones correctivas y acciones preventivas serán establecidas en el departamento administrativos para la verificación del SGC, con el objetivo de eliminar las causas de los problemas existentes.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir las acciones correctivas y preventivas, las cuales son:

- a) Revisar las no-conformidades
- b) Determinar las causas de las no-conformidades
- c) Adoptar acciones para que no se repita la no conformidad
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas con su respectiva verificación.

6.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.5.1 CONCLUSIONES

- El análisis de los resultados obtenidos de la evaluación realizada a través de las técnicas de investigación, determinaron que el departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” no cuenta con un adecuado sistema que garantice el correcto desarrollo de procesos de matriculación de los estudiantes, debido a que no cuenta con un personal capacitado y actualizado en lo referente al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se observa que la Unidad Educativa no cuenta con un sistema de gestión de calidad que permita lograr la excelencia del servicio administrativo, es decir planear, controlar y mejorar los elementos de la organización que influyen en el cumplimiento de la satisfacción de los requisitos de los usuarios para lo cual se diseñará documentos, registros, formatos y manuales que permitan un buen flujo de los procedimientos administrativos.
- No cuenta con documentación necesaria que la Institución considere importante para el buen funcionamiento de los Sistemas de Gestión de Calidad en los procesos administrativos.
- Se pudo observar que se encuentran acciones repetitivas e innecesarias que deteriora el compromiso del personal, dando inestabilidad laboral e incertidumbre frente a futuras decisiones de cada uno de los empleados del departamento administrativo y docentes.

6.5.2 RECOMENDACIONES

- Se debe concientizar al personal directivo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” sobre la importancia de realizar un programa de capacitación sobre el Sistema de Gestión de la Calidad al personal administrativo y docente, motivando constantemente a los empleados para que apliquen y mejoren continuamente los procesos administrativos con efectiva y exactitud.
- Se recomienda que en caso de una futura aplicación por parte de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, utilice los documentos diseños en esta tesis debida que regula y mejora los procesos y procedimientos administrativos.
- Se recomienda que en caso de la posible aplicación de esta tesis a la Unidad Educativa, el personal administrativo y docente utilicen los nuevos documentos y formularios que fueron diseñados de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la Institución en el departamento administrativo y de esa manera desempeñen un buen trabajo, evitando perder tiempo en actividades innecesarias y repetitivas, provocando
- Es preciso que para realizar una buena investigación se establezcan los objetivos que se desean alcanzar contando con el conocimiento de lo empleados ya que ellos son parte de la etapa cambiante que provocará una mejora para la Instrucción.

BIBLIOGRAFÍA

1. Acrecer Ltda. (2012). Recuperado el 30 de Mayo de 2013, de <http://www.acrecer.com.co/calidad.php>
2. Cazar, M. (2012). *La Evolución Histórica de la Gestión de la Calidad enfocándose en las 4 etapas*. Universidad Ecotec, Guayaquil.
3. Centro de comercio internacional. (1996). *Aplicación de los Sistemas ISO 9000 de Gestión de la Calidad* (1ra Edición UNCTAD/OMC ed.). Ginebra.
4. Changoluisa, W. (2013). *Diseño gráfico de un sitio web para la comercialización de productos agrícolas en la organización MANAGRO en la provincia de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Cotopaxi. Cotopaxi: UTC.
5. Coello, A. (2014). *La Gestión de Calidad – Conceptos básicos*. Colombia.
6. Fernández Hatre, A. (2002). *Manual y Procedimientos de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2000; 2002*. Asturias: Instituto de Fomento Regional Parque Tecnológico de Asturias.
7. Fotonostra. (Noviembre de 2010). *Fundamentos del diseño*. Recuperado el 29 de Octubre de 2013, de <http://www.fotonostra.com/grafico/definiciondiseno.htm>
8. Gobierno de Canarias. (2010). *Calidad*. Recuperado el 24 de Marzo de 2013, de <http://www2.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/contenidoGenerico.jsp?idDocument=8065950f-a921-11df-b712-f71461acda16&idCarpeta=04d48f0a-541c-11de-9665-998e1388f7ed>
9. Gómez, I. (24 de Abril de 2010). *Diseño y desarrollo según ISO 9001:2008*. Recuperado el 2013 de Noviembre de 10, de <http://hederaconsultores.blogspot.com/2010/04/diseño-y-desarrollo-según-iso-90012008.html>
10. Guzman, A. (2012). *Caracterización de la Gestión de Calidad y la Competitividad de las Nipes del sector Servicio, rubro actividades de esparcimiento, en la ciudad de Chimbote, año 2011*. Tesis de grado, Universidad Alas Peruanas, Ica.
11. Hax, A., & Majluf, N. (1997). *Estrategias para el Liderazgo Competitivo. De la visión a los resultados*. Dolmen.
12. Ibadango, J. (1997). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad pedagógica enfocada en la norma ISO 9001-2000 para la Escuela Particular Borja Monserrate*. Tesis de grado, Escuela Politécnica Nacional, Quito.

13. Instituto Tecnológico de Conkal. (2011). *Formatos ISO 9001:2008*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2013, de <http://www.itconkal.edu.mx:8082/?Itemid=104>
14. ISO 9001:200. (2000). *Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos*.
15. ISO 9001:2008. (2008). *Sistema de Gestión de Calidad*. Manual.
16. Kaplan , Robert S.; Norton, David P. ;. (2006). *Planificación de la estrategia y la ejecución operacional*. (B. S. Report, Ed.) Recuperado el 14 de Marzo de 2013, de www.tantum.com/conocimiento/sistema-de-gestion-de-seis-etapas-pa
17. Martínez Mediano, C., & Riopérez Losada, N. (2005). *El modelo de excelencia en la EQFM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos*. Universidad Nacional de Educación a Distancia . Madrid: Educación XXI.
18. Normas ISO 9000 y calidad. (2007). *Conformiad y no conformidad*. Recuperado el 12 de Enero de 2013, de <http://normas-iso-9000.blogspot.com/2007/11/conformidad-y-no-conformidad.html>
19. Profesor en línea. (2013). *Diseño de la vida cotidiana*. Recuperado el 13 de Octubre de 2013, de <http://www.profesorenlinea.cl/artes/Diseno.htm>
20. Robalino Fierro, V. (2006). *Diseño de un modelo de Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2000 para el Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Educadores Tulcán C.A.C.E.T. CIA*. Tesis de Grado, Universiada Politecnica Nacional, Quito.
21. Secretaria de Educación Publica. (2013). *Manual del Sistema de Calidad*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2013, de <https://sites.google.com/site/sgcitslp/manual-del-sgc>
22. Universidad Autonoma de Barcelona. (2013). *El concepto de competencia en el EEES*. Recuperado el 16 de Febrero de 2013, de <http://www.uab.cat/web/estudiar-1345666325043.html>
23. Valdéz, E. (2006). *Diagnóstico para la implantación de un Sistema de gestión de la calidad*. Matanzas.
24. Vergara, G. (2009). *Que es un Sistema de Gestión*. Recuperado el 7 de Octubre de 2013, de <http://mejoratugestion.com/mejora-tu-gestion/que-es-un-sistema-de-gestion/>
25. Vilema, I. M. (2011). *Diseño de una guía de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001-2008 para las instituciones educativas particulares de nivel medio en la ciudad de Milagro*. Tesis de Grado, Universidad estatal de Milagro, Milagro.

26. Villacé Alonso, A., & Sandín Fernández, L. (2012). *Diseño e Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente en el "I.E.S Rio Duero*. Tesis de Grado, Universidad de Valladolid, España.
27. Wikipedia. (2013). *Gestión de la Calidad Tota*. Recuperado el 30 de Mayo de 2013, de http://es.wikipedia.org/wiki/Gestión_de_la_calidad_total
28. Wikipedia. (2013). *Investigación*. Recuperado el 30 de Mayo de 2013, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Investigación>
29. Wilson, J. (1992). *“Cómo valorar la calidad de la enseñanza*. Paidós.

ANEXOS

ANEXO A. FORMATO PARA LA
ENTREVISTA AL PERSONAL
DIRECTIVO DE LA UNIDAD
EDUCATIVA PARTICULAR “EL
PRINCIPITO”.

Unidad Educativa Particular “El Principito”
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DIRECTIVO
DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”.

1.- PRESENTACIÓN

La presente entrevista, se encuentra dirigido al personal Directivo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, para llevar adelante un trabajo de investigación para el desarrollo de una tesis de grado, requisito indispensable para obtener el título de Ingeniera en Administración de Empresas de Servicios y Recursos Humanos.

2.- OBJETIVO

Obtener información del personal directivo de la de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, rectora y vicerrector, que permita elaborar un Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

3.- DATOS INFORMATIVOS

SEXO -----
EDAD -----

ÁREA -----
CARGO -----

CONTESTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

- 1. ¿Creen ustedes, que con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos mejorarían los servicios que ofrece el departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”?**

- 2. ¿Qué influencia creen ustedes que tendría un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos dentro del departamento administrativo?**

3. **¿Creen ustedes que el personal administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” está preparado para adaptarse a un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos de mejora continua?**

4. **¿Se ha capacitado al personal administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito” acerca de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos?**

5. **¿Actualmente se ha considerado dentro de la Planificación Estratégica la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos dentro del departamento administrativo?**

6. **¿En caso de llegar a ser implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, qué procesos deberían mejorar en el departamento administrativo?**

GRACIAS POR SU INFORMACIÓN.

ANEXO B. FORMATO PARA LA
ENCUESTA AL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD
EDUCATIVA PARTICULAR “EL
PRINCIPITO”.

Unidad Educativa Particular “El Principito”
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL AMINISTRATIVO Y DOCENTE
DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”.

1.- PRESENTACIÓN

La presente encuesta, se encuentra dirigida al personal administrativo y docente de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, para llevar adelante un trabajo de investigación para el desarrollo de una tesis de grado, requisito indispensable para obtener el título de Ingeniería de Administración de Empresas de Servicios y Recursos Humanos.

2.- OBJETIVO

Obtener información del personal administrativo y directivo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”, que permita elaborar un Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2008.

3.- DATOS INFORMATIVOS

SEXO -----

CARGO -----

EDAD -----

DEPARTAMENTO -----

A. CONTESTE AFIRMATIVA O NEGATIVAMENTE LAS SIGUIENTE PREGUNTAS.

1. ¿Conoce Ud. que es un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos?

2. ¿Ud. conoce acerca de las Normas Internacionales de Calidad ISO 9001:2008?

3. **¿Cree Ud. que se encuentra preparado para adaptarse a un cambio de una administración tradicional a un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos?**

4. **¿Cree Ud. que un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos, mejoraría la Calidad en el servicio que ofrece el departamento administrativo?**

5. **¿Considera Ud. que es necesario que exista un mejoramiento continuo en los procesos del departamento administrativo si es que se implantasen los mismos?**

B. CONTESTE LAS SIGUIENTE PREGUNTAS

6. **Anote las funciones principales que Ud. desempeña dentro del departamento administrativo.**

7. **¿Enumere los documentos y registros que Ud. maneja dentro del departamento administrativo?**

8. **¿Existe algún procedimiento que usted conozca que ha permitido mejorar la calidad de los procesos administrativos?**

C. SELECCIONE LA OPCION SEGÚN SU CRITERIO

9. **Cómo considera usted, la calidad de atención de los servicios que ofrece la institución a los usuarios?**

- Cordial _____
- Oportuna _____
- Lenta _____
- Descotes _____

GRACIAS POR SU INFORMACIÓN

ANEXO C. LISTA MAESTRA DE
FORMATOS

LISTA MAESTRA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	ORIGEN	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN FINAL
GC- CC-02-FT-1	Formato lista del control del Manual de Calidad	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-02-FT-2	Formato Lista Maestra de control de documentos	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-FT-3	Formato de control de los documentos	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- GC-01-FT-4	Formato hoja de distribución del manual de calidad	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-02-FT-5	Formato hoja de cambios a los documentos y datos del SGC	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-FT-6	Formato de modificaciones	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-FT-7	Formato de control del plan de calidad	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-FT-8	Formato asignación de copias controladas del control de documentos	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-FT-9	Formato de informe no conformidades	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción

GC- CC-01-FT-10	Formato de reporte de no conformidad	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-11	Formato de identificación y disposición del servicio no conforme	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-12	Formato reporte de no conformidad para acción correctiva/preventiva	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-13	Formato solicitud de acción correctiva/preventiva	Todo el personal	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-14	Formato reporte de estado	Todo el personal	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-15	Formato de acciones correctivas/preventivas	Todo el personal	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-02-FT-16	Formato plan de reuniones para revisión del SGC	Todo el personal	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-02-FT-17	Formato informe del estado del SGC	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-18	Formato encuesta	Todo el personal	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-19	Formato quejas y sugerencias	Todo el personal	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-19	Formato de sugerencias de mejora	Todo el personal	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-20	Formato e instructivo proyecto de mejora	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-21	Formato concentrado de proyectos de mejora	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción

GC- CC-02-FT-22	Formato lista maestra de registros	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-02-FT-23	Formato del informe de revisión del SGC	Representante Dirección	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-02-FT-24	Formato listado del equipo auditor	Audidores	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-25	Formato cronograma anual de auditorías internas de calidad	Audidores	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-02-FT-26	Formato plan de auditoria	Audidores	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-27	Formato lista de verificación para auditorias	Audidores	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-28	Formato lista de asistencia para auditoria	Audidores	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-29	Formato informe de auditoria	Audidores	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-30	Formato informe final de auditoria	Audidores	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-FT-31	Formato de evaluación de auditoria	Audidores	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-02-FT-1	Formato de gestión administrativa	Encargado del comité de calidad.	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-02-FT-2	Formato de desarrollo de la planificación institucional	Encargado del comité de calidad.	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-02-FT-3	Formato de planificación de matriculación	Encargado del comité de calidad.	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-FT-4	Formato de solicitud de inscripción.	Encargado del comité de calidad.	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción

GA-DP-01-FT-5	Formato solicitud de matriculación.	Encargado del comité de calidad.	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-FT-6	Formato pago de matrícula.	Encargado del comité de calidad.	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-FT-7	Formato recepción y archivo de documentos	Encargado del comité de calidad.	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-FT-8	Formato informe control de matriculación	Encargado del comité de calidad.	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-FT-9	Formato de control de asistencia	Encargado del comité de calidad.	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Destrucción

ANEXO D. LISTA MAESTRA DE
REGISTROS

LISTA MAESTRA DE REGISTROS


CÓDIGO	NOMBRE	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	ORIGEN	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	DISIPACIÓN FINAL
GC- CC-02-RE-1	Registro lista del control del Manual de Calidad	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-02-RE-2	Registro Lista Maestra de control de documentos	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-3	Registro de control de los documentos	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC-GC-01-RE-4	Registro hoja de distribución del Manual de Calidad	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-02-RE-5	Registro hoja de cambios a los documentos y datos del SGC	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-6	Registro de Modificaciones	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-7	Registro de control del plan de calidad	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-8	Registro asignación de copias controladas del control de documentos	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-9	Registro de informe no conformidades	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-10	Registro de reporte de no	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa	Físico/Electrónico	Dstrucción

	conformidad		Particular “El Principito		
GC- CC-01-RE-11	Registro de identificación y disposición del servicio no conforme	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-RE-12	Registro reporte de no conformidad para acción correctiva/preventiva	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-RE-13	Registro solicitud de acción correctiva/preventiva	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-RE-14	Registro reporte de estado y	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-RE-15	Registro de acciones correctivas/Preventivas	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-02-RE-16	Registro plan de reuniones para revisión del SGC	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-02-RE-17	Registro informe del estado del SGC	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GC- CC-01-RE-18	Registro encuesta	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción

CÓDIGO	NOMBRE	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	ORIGEN	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN FINAL
GC- CC-01-RE-19	Registro de sugerencias de mejora	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-20	Registro e instructivo proyecto de mejora	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-21	Registro concentrado de proyectos de mejora	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-02-RE-22	Registro lista maestra de registros	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-02-RE-23	Registro del informe de revisión del SGC	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-02-RE-24	Registro listado del equipo auditor	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-25	Registro cronograma anual de Auditorías Internas de Calidad	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-02-RE-26	Registro plan de auditoria	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-27	Registro lista de verificación para auditorias	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-28	Registro lista de asistencia para auditoria	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-29	Registro informe de auditoria	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-30	Registro informe final de auditoria	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Dstrucción
GC- CC-01-RE-31	Registro de evaluación de auditoria	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Dstrucción
GA-DP-02-RE-1	Registro de gestión	Líder del proceso de	Dirección de la Unidad Educativa	Físico/Electrónico	Dstrucción

	administrativa	SGC	Particular “El Principito”		
GA-DP-02-RE-2	Registro de desarrollo de la planificación institucional.	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-RE-3	Registro de planificación de matriculación	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-RE-4	Registro de solicitud de inscripción.	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-RE-5	Registro solicitud de matriculación.	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-RE-6	Registro pago de matrícula.	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-RE-7	Registro recepción y archivo de documentos.	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-RE-8	Registro informe control de Matriculación	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Destrucción
GA-DP-01-FT-9	Registro de control de asistencia	Líder del proceso de SGC	Dirección de la Unidad Educativa Particular “El Principito”.	Físico/Electrónico	Destrucción

ANEXO E. FORMATOS DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág.: De:	CÓDIGO: GC-CC-02-LM-1


LISTA MAESTRA DE CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

<i>ENTIDAD RECEPTORA</i>	<i>FECHA RECEPTORA</i>	<i>FECHA</i>	<i>NÚMERO DE REVISIONES</i>	<i>NÚMERO DE COPIA NO CONTROLADA</i>

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág.: De:	CÓDIGO: GC-CC-02-LM-1


LISTA MAESTRA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

<i>NUMERO DE DOCUMENTO</i>	<i>NOMBRE DEL DOCUMENTO</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>LISTA DE DISTRIBUCIÓN</i>	<i>No. REVISIÓN</i>	<i>FECHA</i>

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-02-FT-1

HOJA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE LA CALIDAD

Revisión:

Fecha Realizado:


Fecha Aprobado:

<i>MANUAL DE CALIDAD ORIGINAL / COPIA</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>DEPARTAMENTO</i>	<i>FIRMA DE RECEPCIÓN</i>

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-1


HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

<i>DOCUMENTO</i>	<i>FECHA DE CAMBIO</i>	<i>PAG. DE CAMBIO DOCUMENTO</i>	<i>Nº PÁRRAFO CAMBIO DOCUMENTO</i>	<i>DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL CAMBIO</i>	<i>NOMBRE REvisa Y APRUEBA</i>	<i>FIRMA</i>

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-RE-1


HOJA DE REGISTRO DE MODIFICACIONES

<i>FECHA DE MODIFICACIÓN</i>	<i>DOCUMENTO MODIFICADO</i>	<i>ELABORADO POR</i>	<i>APROBADO POR</i>	<i>FIRMA DEL ENCARGADO / RESPONSABLE</i>

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-02-FT-3

HOJA CONTROL DEL PLAN DE CALIDAD

GRUPO DE TRABAJO


<i>COMPONENTES</i>	<i>GESTIÓN</i>	<i>NOMBRES</i>	<i>TELÉFONO</i>
<i>PROVISIÓN DE RECURSOS</i>	<i>PREVISTAS</i>	<i>REALES</i>	<i>DESVIACIÓN</i>
DE DINERO			
DE FORMACIÓN			
DE MATERIA PRIMA			
OTROS			

OBSERVACIONES:

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-4


**ASIGNACIÓN DE COPIAS CONTROLADAS DEL
CONTROL DE DOCUMENTOS**

<i>NOMBRES DE COPIAS CONTROLADA</i>	<i>REVISIÓN</i>	<i>NÚMERO COPIAS ASIGNADA</i>	<i>FECHA DE ENTREGA</i>	<i>DEPARTAMENTO RECEPTORA DEL DOCUMENTO</i>	<i>RESGUARDARTE (NOMBRE Y FIRMA)</i>
OBSERVACIONES					

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-5

REPORTE DE NO CONFORMIDAD


FECHA:		
SERVICIO:	SISTEMA CALIDAD:	DE QUEJA DEL CLIENTE:
DESCRIPCIÓN:		

REPORTADO POR:	Firma:	Cargo:
_____	_____	_____
APROBADO POR:	Firma:	Cargo:
_____	_____	_____

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-6


INFORME NO CONFORMIDADES

SERVICIO ()	SISTEMA DE CALIDAD ()	QUEJA DEL CLIENTE ()
<p>1. DESCRIPCIÓN DEL DAÑO DE CONFORMIDAD</p> <p>DE: _____</p>		
<p>2. TRATAMIENTO A EJECUTARSE</p> <p>RECHAZAR () NO RECHAZAR ()</p> <p>DE: _____</p>		
<p>3. TRATAMIENTO REALIZADO</p> <p>APROBADO () RECHAZADO ()</p> <p>OBSERVACIONES:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<p>REQUERIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA:</p> <p>SÍ..... NO.....</p> <p style="text-align: right;">.....</p>		
<p>Fecha:.....</p>		<p>Firma: (Comité de Calidad)</p>

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-7

REPORTE DE NO CONFORMIDAD PARA ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA


MARQUE CON UN (✓) LA APLICACIÓN DESEADA:	
SERVICIO ()	SISTEMA DE CALIDAD ()
QUEJA DEL CLIENTE ()	
DESCRIPCIÓN:.....	
NO CONFORMIDAD ()	OBSERVACIÓN ().
REPORTADO POR:.....	CARGO DE:
AVALADO POR:	CARGO DE:.....

<i>ANÁLISIS DE LA NO-CONFORMIDAD O DEL RIESGO POTENCIAL</i>	
<u>SI PROCEDE</u>	<u>NO PROCEDE</u>
FECHA:	RAZÓN:.....
NOMBRE:
FIRMA.....	FECHA:
NÚMERO DE ACCIÓN: ()	NOMBRE:
TIPO DE ACCIÓN:	FIRMA.....
CORRECTIVA ()	
PREVENTIVA ()	

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-8

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA

1. Datos Generales			
FECHA:	NOMBRE DEL SOLICITANTE:		DEPENDENCIA:
			PROCESO:
FUENTE DE LA ACCIÓN PREVENTIVA O CORRECTIVA:	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		AUDITORIA DE CALIDAD:
	INFORME DEL SERVICIO NO CONFORME		REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
	OTRAS:		QUEJAS O RECLAMOS
2. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:			
3. ANÁLISIS DE CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD			
PERSONAL QUE PARTICIPA EN EL ANÁLISIS:	NOMBRE:		NOMBRE:
	CARGO:		CARGO:
PRIORIZACIÓN DE LAS CAUSAS DE NO CONFORMIDAD:			
1.		4.	
2.		5.	
3.		6.	

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Aprobó:		Fecha de Aprobación:		Página: 1 de 2		Código:	
4. PREPARACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA SAC/SAP							
No.	ACCIONES O ACTIVIDADES A SEGUIR	FECHA	RESPONSABLE			FIRMA	SEGUIMIENTO
			DEPENDENCIA	CARGO			
5. VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA EFECTIVIDAD DE LA SAC/SAP							
No.	ACTIVIDAD	FECHA	CUMPLIMIENTO			EVIDENCIA OBJETIVA	
			SI	NO	PARCIAL		
6. FECHA DE CIERRE DE LA SAC/SAP							
FECHA:.....				FIRMA RESPONSABLE			
SE CIERRA EL SAC/SAP		FIRMA DEL COMITÉ DE CALIDAD					
SI:	NO:						
Aprobó:		Fecha de Aprobación:		Página: 2 de 2		Código:	

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:



UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR

CÓDIGO: GC-CC-01-FT-9

REPORTE DE ESTADO Y REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS


REPORTE No..... MES Y AÑO..... HOJA DE:.....

<i>No. De Acción</i>	<i>Asignada a (Sección)</i>	<i>Tipo de Acción</i> <i>C: Correctiva</i> <i>P: Preventiva</i>	<i>Aplicado a:</i> <i>SC: Servicio</i> <i>QC: Queja del cliente</i> <i>CC: Sistema de calidad</i>	<i>Fecha de Asignación</i>	<i>Fecha de Solución</i>	<i>Estado</i> <i>A: Abierta</i> <i>C: Cerrada</i>	<i>Avances a la Fecha</i> <i>(%)</i>

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-10

PLAN DE REUNIONES DE LA REVISIÓN DEL SGC

REUNIÓN:

INTERNA () CORRESPONDIENTE A LA MINUTA No.....
 EXTERNA () FECHA:
 RESPONSABLE:.....


HORA DE INICIO: _____ HORARIO	OBJETIVO DE LA REUNIÓN:
--	--

No.	NOMBRE	TELÉFONO / CORREO ELECTRÓNICO	PUESTO / DESCRIPCIÓN	ASISTENCIA	FIRMA

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-11

INFORME DE REVISIÓN DEL SGC

FECHA DE CORTE DE LA INFORMACIÓN	Día	Mes	Año	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME	Día	Mes	Año

INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

1.- POLÍTICA DE CALIDAD

.....

.....

.....

.....

2. OBJETIVOS DE CALIDAD

<i>OBJETIVO</i>	<i>META</i>	<i>VALOR ACTUAL</i>	<i>OBSERVACIONES</i>

3. INDICADORES

El formato de presentación de los indicadores, es determinado por el Líder del Proceso del SGC.


4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El formato de presentación de los resultados de la encuesta de medición de satisfacción del cliente, es determinado por el Líder del Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-12

FORMATO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

FECHA:.....

ESTIMADO CLIENTE

Nuestro objetivo es brindar un servicio de calidad, y para ello necesitamos conocer su opinión, por lo que se le solicita de la manera comedida y respetuosa, responder las siguientes preguntas del cuestionario ubicando un (✓), en el cuadro que usted considere correcto.

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
La infraestructura				
La rapidez de atención				
Qué tal le parece la atención de:				
Secretaria				
Encargado de Colecturía				
Docentes				

QUEJAS Y/O SUGERENCIAS:


.....

“GRACIAS POR SU INFORMACIÓN”

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-13


CONTROL DE SUGERENCIAS DE MEJORA

Nº	SUGERENCIA DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA OBJETIVO	FECHA CONCLUSIÓN	CLASIFICACIÓN C: CERRADA S: SEGUIMIENTO A: ABIERTA

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-LM-2


LISTA MAESTRA DE REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE	LISTA DE DISTRIBUCIÓN	ORIGEN	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN FINAL

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-15

INFORME DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

ECHA DE REUNIÓN:.....

LUGAR.....

CONVOCA:.....

Temas Tratados	Resoluciones y Compromisos acordados	Fechas programadas	Responsables	Firma


Asistentes	Gestión a la que pertenece	Firma

Fecha de envío	Destinatario	Nº de Copia

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-16


LISTADO DEL EQUIPO AUDITOR

LISTADO DEL EQUIPO AUDITOR			
Fecha:.....			
Período:.....			
NO.	INTEGRANTES	PUESTO	FIRMA

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-17

PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoria N°.....

Fecha.....

Líder del Proceso:		
Auditor Líder:		
Equipo Auditor:		
Objetivo.		
Alcance:		
Documentos de referencia:		
Fecha de ejecución:		
Reunión de apertura:		Lugar:
Reunión de cierre:		Lugar:


Agenda de Auditoria			
Fecha y hora	Proceso/Requisito por auditar	Auditor(es)	Auditado (Cargo, nombre, Lugar)

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
	Líder del Proceso del SGC	
	Auditor Líder	

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-18


LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORÍA

Ciclo: Fecha: Auditoria No:	Proceso o Área: Responsable: Auditor:		
Auditado	Aspecto a Verificar	Documento o Requisito	Hallazgo

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-19

LISTA DE ASISTENCIA PARA AUDITORÍA

Auditoria No.....

Fecha Apertura.....

Fecha Clausura.....


Auditor Líder.....

N°	NOMBRE	PUESTO	FIRMA APERTURA	FIRMA CLAUSURA

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-20

LISTA DE ASISTENCIA PARA AUDITORÍA

Ciclo:	Fecha:	Proceso o requisitos auditados:	Auditores:
Auditoría No.:			
Objetivo de la Auditoría:		Alcance de la Auditoría:	
Fortalezas del SGC:		Oportunidades de mejoramiento del SGC:	

NO.	HALLAZGO	REQUISITO ISO 9001	PROCESO	NC	OB.


ACCIONES A TOMAR				SEGUIMIENTO A LA ACCIONES		
Hallazgo No.	Acción	Responsable	Fecha de Implementación	Fecha	Resultados	Eficaz Si/No

CONCLUSIONES:

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	
	Pág..... De.....	CÓDIGO: GC-CC-01-FT-22

EVALUACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

“La Alta Dirección desea conocer sus opiniones evaluativas de esta actividad con el objeto de mejorar continuamente el proceso de auditorías internas de calidad y de conocer la percepción de las personas entrevistadas.”

NOMBRE DEL EVALUADOR:

NOMBRE DEL AUDITOR A EVALUAR:

A continuación encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con un (✓) en una escala de valores numéricos así:

1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Muy bueno y 5 = Excelente

ASPECTOS A EVALUAR EN LA AUDITORÍA	CALIFICACIÓN			
	D	R	B	E
Oportunidad en la notificación del plan de auditoria (Agenda de reuniones).				
Claridad en la notificación del plan de auditoria.				
Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.				
Enfoque y orientación de la auditoria				
Horario de la auditoria				
Cómo calificaría la auditoria en general.				
ASPECTOS A EVALUAR EN EL AUDITOR	CALIFICACIÓN			
	D	R	B	E
Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoria.				
Claridad de las preguntas realizadas durante la entrevista.				
Orden y coherencia de las preguntas de la auditoria.				
Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.				
Eficiencia en el uso de tiempo de auditoria.				
Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.				

Fuente: (Instituto Tecnológico de Conkal, 2011)

Autora: Andrea Valencia

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

ANEXO F. FORMATO DE GESTIÓN
DIRECTIVA.

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR
“EL PRINCIPITO”
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.
PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



CÓDIGO: GD-PE-01-FT-01

1. Presentación

Está a cargo de la alta dirección de la institución.

2. Introducción

Es la síntesis ejecutiva de los componentes del plan.

3. Misión y visión de la organización

Enunciado de la misión, visión y valores o principios que guían a la institución.

4. Análisis de la situación actual

- Perfil e historia de la Unidad Educativa.
- Estructura de gobierno actual de la organización.
- Tendencias en la evolución del entorno demográfico, político, socioeconómico, etc.
- Sector específico de actuación
- Principales usuarios de los servicios de la organización, destinatarios o beneficiarios de los programas y otros implicados, indicando sus principales demandas e intereses de la Sección de Crédito y Cobranzas.
- Descripción de la situación actual de la institución.

5. Diagnóstico

- Reconocimiento de los puntos críticos del departamento administrativo de la Unidad Educativa Particular “El Principito”

6. Delimitación de prioridades estratégicas y definición del escenario objetivo.

Estructura de objetivos generales y objetivos específicos claves de la institución.

7. Formulación y priorización de estrategias para el logro de objetivos.

Establecerán estrategias primordiales que busquen el logro de objetivos y criterios.

8. Plan operativo


- Formulación de proyectos que logren cambio dando resultados esperados.
- Cronograma general de implantación.
- Marco presupuestario general.
- Estructura organizativa para la implantación y asignación de responsabilidades.
- Sistema de seguimiento y evaluación de indicadores, fuentes de verificación, periodicidad de la recogida de información, utilización de la información, mecanismos de retroalimentación, etc.

FORMATO PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL


1. Presentación
2. Introducción
3. Misión y visión de la organización
4. Análisis de la situación actual
5. Diagnóstico
6. Delimitación de prioridades estratégicas y definición del escenario objetivo.
7. Formulación y priorización de estrategias para el logro de objetivos.
8. Plan de acción (Plan operativo)

ANEXO G. FORMATO DE GESTIÓN
ADMINISTRATIVA

FORMATO DE INSCRIPCIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO”

	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR “EL PRINCIPITO” SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN
FECHA DE SOLICITUD:	
DATOS DEL ALUMNO	
NIVEL:	KINDER <input type="checkbox"/> PRIMARIA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA <input type="checkbox"/> PREPARATORIA <input type="checkbox"/>
GRADO A CURSAR:	
NOMBRE COMPLETO:	
FECHA DE NACIMIENTO:	LUGAR DE NACIMIENTO:
ESCUELA DE PROCEDENCIA:	
DOMICILIO PARTICULAR:	
TELÉFONO:	E-MAIL:
DATOS FAMILIARES	
NOMBRE DEL PADRE:	EDAD:
OCUPACIÓN:	
LUGAR DE TRABAJO:	ANTIGÜEDAD:
TELÉFONOS: CASA: CELULAR:	E-MAIL:
NOMBRE DE LA MADRE:	EDAD:
OCUPACIÓN:	
LUGAR DE TRABAJO:	ANTIGÜEDAD:
TELÉFONOS: CASA: CELULAR:	E-MAIL:
LOS PADRES VIVEN:	UNIDOS <input type="checkbox"/> SEPARADOS <input type="checkbox"/> SEPARADOS POR MUERTE <input type="checkbox"/>
ESTADO CIVIL:	SOLTERO(A) <input type="checkbox"/> CASADOS <input type="checkbox"/> DIVORCIADOS <input type="checkbox"/> VIUDO(A) <input type="checkbox"/> UNIÓN LIBRE <input type="checkbox"/>
CASADOS POR:	LA IGLESIA <input type="checkbox"/> LO CIVIL <input type="checkbox"/>
RELIGIÓN QUE PROFESAN:	
MOTIVO POR EL QUE DESEA QUE SU HIJO(A) INGRESE A ESTE COLEGIO	
 FIRMA DEL REPRESENTANTE 	
<p>Importante: Al solicitar la inscripción de un alumno a la Unidad Educativa Particular "El Principito" se está de acuerdo con los reglamentos y cuotas vigentes en él. La Unidad Educativa Particular "El Principito" se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud de inscripción.</p>	

FORMATO DE MATRICULACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "EL PRINCIPITO"

	<h3 style="margin: 0;">UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "EL PRINCIPITO"</h3> <h2 style="margin: 0;">SOLICITUD DE MATRICULA</h2>	
DATOS DEL ALUMNO		
NUMERO DE CEDULA:		
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS:		
FECHA DE NACIMIENTO (dd/mm/aa):		
NACIONALIDAD:	SEXO	E-MAIL:
EL ALUMNO ES HUERFANO? () SI () NO		
A QUIEN ACUDIR EN CASO DE EMERGENCIA?		
NOMBRE Y APELLIDO:	TELÉFONO	
OBSERVACIÓN:		
DOMICILIO	CALLE PRINCIPAL	Nº DE VIVIENDA
DATOS DEL PADRE		
NUMERO DE CEDULA:		
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS:		
FECHA DE NACIMIENTO (dd/mm/aa):	E-MAIL:	
NACIONALIDAD:	SEXO	ESTADO CIVIL
OCUPACIÓN:	ÁREA:	
VIVE CON EL ESTUDIANTE? () SI () NO		
REPRESENTANTE () SI () NO		
AUTORIZADO PARA RETIRAR AL ESTUDIANTE? () SI () NO		
OBSERVACIÓN:		
DOMICILIO	CALLE PRINCIPAL	Nº DE VIVIENDA
DATOS DE LA MADRE		
NUMERO DE CEDULA:		
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS:		
FECHA DE NACIMIENTO (dd/mm/aa):	E-MAIL:	
NACIONALIDAD:	SEXO	ESTADO CIVIL
OCUPACIÓN:	ÁREA:	
VIVE CON EL ESTUDIANTE? () SI () NO		
REPRESENTANTE () SI () NO		
AUTORIZADO PARA RETIRAR AL ESTUDIANTE? () SI () NO		
OBSERVACIÓN:		
DOMICILIO	CALLE PRINCIPAL	Nº DE VIVIENDA
DATOS DEL REPRESENTANTE		
NUMERO DE CEDULA:		
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS:		
FECHA DE NACIMIENTO (dd/mm/aa):	E-MAIL:	
NACIONALIDAD:	SEXO	ESTADO CIVIL
OCUPACIÓN:	ÁREA:	
VIVE CON EL ESTUDIANTE? () SI () NO		
AUTORIZADO PARA RETIRAR AL ESTUDIANTE? () SI () NO		
OBSERVACIÓN:		
DOMICILIO	CALLE PRINCIPAL	Nº DE VIVIENDA