



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

**La Universidad Católica de Loja**

**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

**LEVANTAMIENTO E IMPLEMENTACION DE PROCESOS PARA INTEGRAR UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA UNIDAD EDUCATIVA DE FORMACION ARTESANAL PARTICULAR “GRICELDA QUEZADA DE VAZQUEZ”, UBICADA EN LA CIUDAD DE AZOGUES, PROVINCIA DEL CAÑAR. AÑO LECTIVO 2009-2010.**

Tesis de Grado previo la obtención del título de Magíster en Auditoría de Gestión de la Calidad.

**Autor:** Ing. Wilson Rolando Vázquez Quezada

**Director:** Dr. Marcelo Carpio

**Centro universitario:** Cuenca

2010

Dr. Marcelo Carpio

**DIRECTOR DE LA TESIS**

**CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de investigación realizado por el estudiante: Wilson Rolando Vázquez Quezada, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Cuenca, 21 de Junio del 2010

-----  
**Dr. Marcelo Carpio**

## **ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo Wilson Rolando Vázquez Quezada, declaro conocer y aceptar la disposición del Art.67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

-----  
**Wilson Vázquez Quezada**

**C. I. 0300890209**

## **AUTORÍA**

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....  
**Wilson Vázquez Quezada**  
**C.I. 0300890209**

## **DEDICATORIA**

A mi esposa e hijos.

.....  
**Wilson Vázquez Quezada**  
**C. I. 0300890209**

## **AGRADECIMIENTO**

A todos y cada uno de los docentes de los diferentes niveles: diplomado, especialidad y maestría en auditoría de gestión de la calidad, quienes nos alimentaron de conocimientos y valiosas experiencias; de manera especial al Director de esta tesis.

.....  
**Wilson Vázquez Quezada**

**C.I. 0300890209**

## Contenido

RESUMEN .....	1
CAPITULO 1 .....	4
DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA DE FORMACIÓN ARTESANAL .....	4
1.1 ORIGEN Y EVOLUCION .....	4
1.2 SECCIONES Y ESPECIALIDADES .....	5
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	5
CAPITULO 2 .....	9
SITUACION ACTUAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA, FRENTE A LAS NORMAS ISO Y A LOS CRITERIOS DE CALIDAD .....	9
2.1 SITUACIÓN ACTUAL FRENTE A LAS NORMAS ISO 9001 .....	9
2.2 SITUACIÓN ACTUAL CON RESPECTO A LOS OCHO PRINCIPIOS DE LA CALIDAD .....	13
CAPITULO 3 .....	15
LEVANTAMIENTO E INTEGRACION DE PROCESOS .....	15
3.1 DEFINICIÓN DE LOS PRINCIPALES PROCESOS A DESARROLLAR .....	15
3.2 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS PRINCIPALES .....	16
3.3 MAPA DE PROCESOS MACRO .....	38
3.4 INTERACCIÓN DE PROCESOS .....	39
3.5 SISTEMA DE GESTIÓN .....	40
CAPITULO 4 .....	44
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	44
4.1 CONCEPTOS RELACIONADOS .....	44
4.2 MISIÓN Y VISIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA .....	44
4.3 VALORES INSTITUCIONALES .....	45
4.4 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD .....	46
4.5 MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD .....	48
4.6 PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y REGISTROS .....	79
CAPITULO 5 .....	83
MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA .....	83
5.1 PROCESOS E INDICADORES DE GESTIÓN .....	83

5.2 ANÁLISIS DE BRECHAS.....	95
5.3 MEJORA CONTINUA.....	96
IDENTIFICACION:.....	108
MISION.....	109
VISION.....	109
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	109
CAPITULO 6.....	121
DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS.....	121
CAPITULO 7.....	122
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	122
7.1 CONCLUSIONES.-.....	122
7.2 RECOMENDACIONES.-.....	124
BIBLIOGRAFIA.-.....	124
ANEXOS.-.....	126

## RESUMEN

Con la finalidad de implementar un sistema de gestión de la calidad en la Unidad Educativa de Formación Artesanal Particular “Gricelda Quezada de Vázquez”, se ha identificado los procesos necesarios y su interrelación; si bien es cierto no empezamos desde cero, puesto que la Institución está en marcha por cerca de cuatro décadas, y en su momento se ha constituido en referente para establecimientos iguales en todo el austro del país. Sin embargo para enfocar su gestión a los procesos, es necesario primeramente un cambio de cultura organizacional, manifiesta primeramente en sus administradores, luego en el personal docente, personal de apoyo y de servicio; para proyectar de esta manera una nueva imagen Institucional, que permita recuperar los espacios cedidos a la competencia. En este sentido se ha participado en todas las reuniones formales de trabajo y en diferentes actos socio – culturales, en los que se ha difundido el compromiso de la dirección general de la Unidad Educativa, para impulsar la implementación, seguimiento y mejora de su sistema de calidad.

En el desarrollo del contenido de esta tesis, en su primer capítulo analizamos el origen y la evolución que a lo largo de los años ha alcanzado la Institución, los horarios en los que entrega el servicio educativo, las ramas de especialidad en las que forma a los futuros Maestros de Taller y Bachilleres Técnicos Artesanales, la estructura organizativa y los procesos con los que cuenta para ello.

En el segundo capítulo, comparamos el desarrollo actual de estos procesos, frente a lo que establece la norma ISO 9001 – 2008, y los ocho principios de la calidad.

En el capítulo tres definimos los principales procesos para desarrollar en este trabajo de investigación, siendo estos procesos los fundamentales para gestionar el ingreso de los estudiantes a la Unidad Educativa, a través de las inscripciones, matrículas ordinarias, extraordinarias y la legalización de los pases de alumnos desde otras instituciones educativas; y la correspondiente legalización ante los organismos de control mediante el cierre de libro de matrículas. Así mismo considerando la importancia que implica los perfiles y la competencia del personal que labora en la Unidad Educativa, se define para el análisis respectivo los procesos de selección,

contratación, inducción, capacitación y sensibilización del personal, sin dejar de lado el proceso para su evaluación. Y tal vez lo más importante como es, gestionar el cobro de mensualidades y derechos, que es la única fuente de financiamiento de toda la Unidad Educativa, complementando con el proceso para el pago de servicios y productos.

Sin embargo estos no son los únicos procesos para gestionar todo el sistema de calidad, por lo que presentamos el mapa de procesos macro y posteriormente indicamos como interaccionan los mismos, para terminar el capítulo describiendo todos los procesos del sistema de gestión.

El capítulo cuatro lo iniciamos expresando los conceptos relacionados con los componentes del término, si lo podemos llamar así, “sistema de gestión de la calidad”, para luego establecer de manera consensuada y con la participación mayoritaria de actores la Misión de la Unidad Educativa, así como determinar las necesidades y expectativas de los clientes, para en base a estas establecer la política y los objetivos de la calidad. En cuanto a la determinación de los valores institucionales, a más de los establecidos por consenso, se incluyó los que determina a través de acuerdos el Ministerio de Educación del Ecuador.

La importancia de este capítulo radica además de lo indicado, en que contiene el “Manual del Sistema de Calidad de la Unidad Educativa Gricelda Quezada de Vázquez”, documento elaborado en base a la guía de aplicación IWA – 2 sistemas de gestión de la calidad para instituciones educativas.

Para concluir este capítulo exponemos la declaración de los procedimientos, instructivos y registros del sistema de gestión de la calidad de la Unidad Educativa.

En el capítulo cinco referente a la medición análisis y mejora del sistema de gestión de la calidad, establecemos los indicadores de gestión para los procesos analizados en el capítulo tres, señalando la fórmula de cálculo, su valor inicial en caso de que existan los datos para poder establecerlo, el valor meta, la frecuencia de revisión, la fuente de obtención de datos y el responsable del seguimiento y resultados del indicador.

Como lo manifestamos en líneas anteriores, por lo crítico que representa el hecho de que el cobro de pensiones mensuales y derechos de examen, constituyen el único ingreso que sostiene a la Unidad Educativa, se procede al análisis del resultado de los indicadores planteados para este proceso, y de las brechas detectadas.

En lo que concierne a la mejora continua, establecemos en esta parte del trabajo los conceptos que para ella dan los gurús de la calidad, e indicamos varios métodos para establecer proyectos de mejoramiento continuo, para luego profundizar en el método de la “ruta de la calidad”, explicando detalladamente cada uno de sus siete pasos y avanzado más allá todavía, con la aplicación de un proyecto de mejoramiento continuo en la Unidad Educativa Gricelda Quezada de Vázquez.

En este proyecto se conforma el Comité de Calidad de la Unidad Educativa, el grupo de mejora para el proyecto, se establece el código de conducta del grupo, y se sigue minuciosamente cada uno de los siete pasos de la ruta de la calidad. De lo que se concluye que para eliminar la causa raíz del problema determinado debemos construir e implementar un Código de Convivencia para el establecimiento educativo.

Hasta la fecha en que se redacta este resumen y en cumplimiento del cronograma de implantación de soluciones, hemos realizado las siguientes actividades: conformación del comité de elaboración del código de convivencia; conformación del comité de redacción del código de convivencia; elaboración del código de convivencia; aprobación del borrador del código de convivencia; redacción del código de convivencia, (instrumento que se anexa al presente trabajo); conformación del comité de evaluación del código de convivencia; además se ha iniciado con la socialización del código de convivencia a todo el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa, para ampliar esta socialización a los demás actores, en el plazo establecido cuyo término es el mes de Julio del año en curso. Quedan pendientes actividades como: la recolección de datos sobre la situación actual de la convivencia; continuar con la socialización del código y la evaluación de su cumplimiento.

Para concluir con este trabajo en el capítulo seis, demostramos las hipótesis planteadas en el proyecto de tesis aprobado y en el capítulo siete, emitimos nuestras conclusiones y recomendaciones.

## **CAPITULO 1**

### **DIAGNOSTICO Y EVALUACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA DE FORMACIÓN ARTESANAL**

#### **1.1 ORIGEN Y EVOLUCION**

En la década de los 70, se constituye de manera legal la entonces “Academia Gricelda Quezada de Vázquez”, con la obtención de los acuerdos ministeriales tanto de la junta nacional de defensa del artesano, mediante resolución número 584 del 20 de octubre de 1972; de la cartera de trabajo y recursos humanos, mediante acuerdo número 1251 del 18 de agosto de 1977; y de la cartera de educación, mediante resolución número 636 del 11 de abril de 1978; instituciones que en ese entonces rigen de manera tripartita el funcionamiento de estos establecimientos educativos, tanto fiscales cuanto particulares.

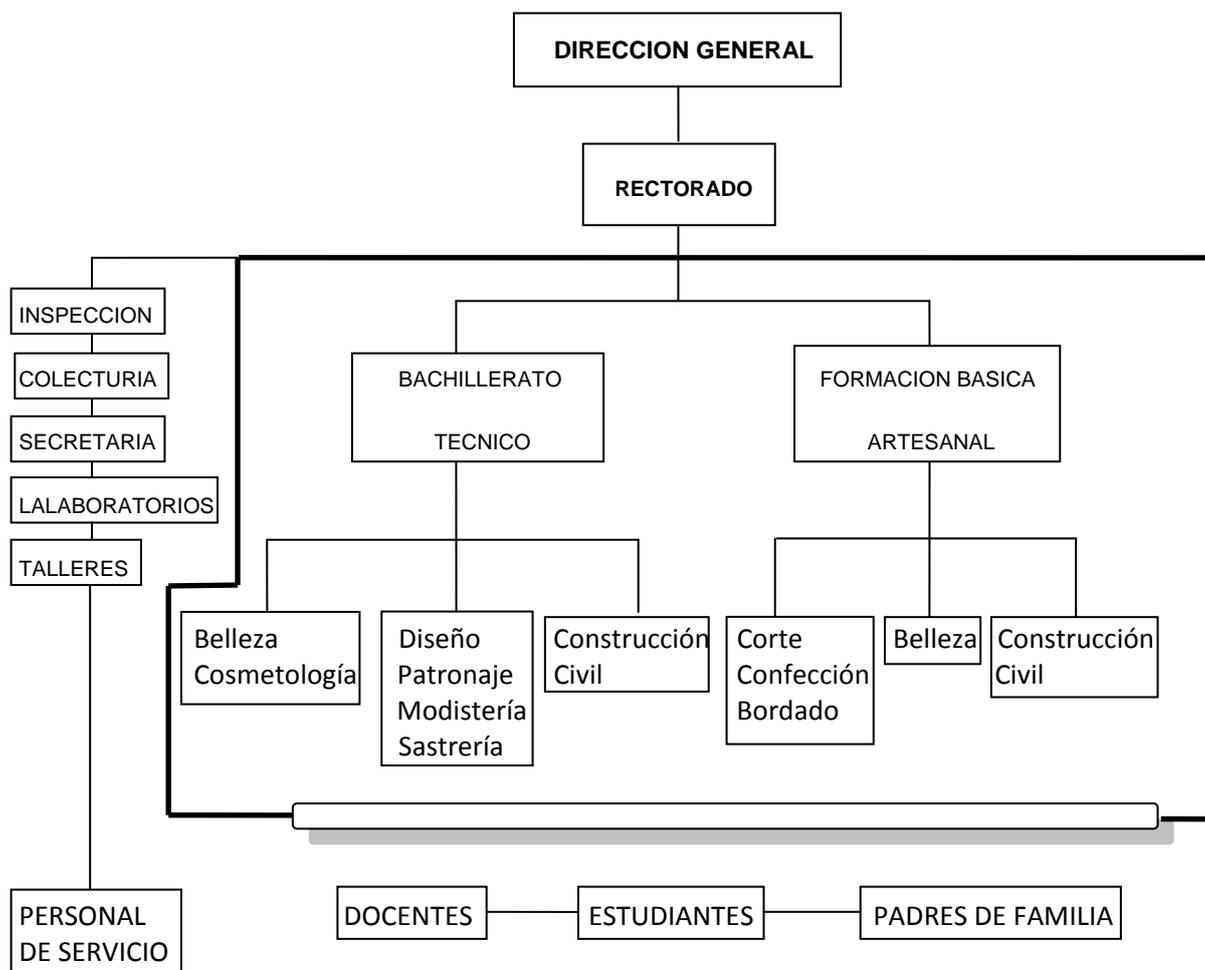
El inicio de la “Academia Quezada” se marca entonces en la década de los 70, sin embargo su gestora y creadora Sra. Gricelda Quezada, en su taller artesanal formaba señoritas en el arte del corte de tela, confección de prendas de vestir y bordado a mano y a máquina, diez años antes, es decir desde la década de los 60.

El arranque como institución educativa legalmente establecida, se lo realiza con la rama artesanal de “Corte, Confección y Bordado”, y en el horario matutino. Por la creciente demanda y en función de poder atender a otros sectores de población que por varias razones como por ejemplo trabajo, hogar, otros estudios, etc., no podían asistir en el horario matutino, los directivos del establecimiento educativo amplían sus horarios de cobertura, incrementándose para finales de los 80, las secciones Vespertina y Nocturna.

## 1.2 SECCIONES Y ESPECIALIDADES

Para inicios del año mil novecientos ochenta y ocho, disponía ya de una segunda rama artesanal que es "Belleza", y para el nuevo siglo (año 2004), se convirtió en Unidad Educativa de Formación Artesanal Particular Gricelda Quezada de Vázquez, con modalidad presencial, con octavo, noveno y décimo de educación general básica en las ramas artesanales de: corte confección y bordado; belleza; y construcción civil. Y con el bachillerato técnico en las especialidades de: belleza y cosmetología; diseño, patronaje, modistería y sastrería; y construcción civil. En las secciones Matutina y Vespertina.

## 1.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



**Gráfico No. 1**

Estructura Organizativa de la Unidad Educativa "Gricelda Quezada de Vázquez"

Igual que al inicio de la Academia Quezada, hoy la Unidad Educativa de Formación Artesanal Particular “Gricelda Quezada de Vázquez”, tiene como instancias de control tripartito: El Ministerio de Educación, El Ministerio de Relaciones Laborales (fusión del Ministerio de Trabajo y Empleo y la SENRES Secretaria Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones), y la Junta Nacional de Defensa del Artesano; con sus representaciones provinciales que son el departamento de educación popular permanente, de la dirección provincial de educación del Cañar; la Inspectoría de trabajo del Cañar, y la Junta Provincial de Defensa del Artesano. La normativa vigente básicamente se enmarca en: la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Educación, la Ley de Defensa del Artesano, y sus respectivos Reglamentos, Código de trabajo, Reglamento Especial de Formación y Titulación Artesanal. Código de la Niñez y Adolescencia.

#### **1.4 PROCESOS EXISTENTES**

Los procesos que se desarrollan en la Unidad Educativa son entre los más importantes, los siguientes:

- Inscripciones
- Matrículas ordinarias
- Matrículas extraordinarias
- Cierre del libro de matrículas
- Planificación anual institucional
- Selección de personal
- Contratación de personal
- Distribución de la carga horaria
- Contratación del personal
- Actualización de inventarios

- Elaboración de presupuesto institucional
- Elaboración de planes y programas analíticos de formación (Malla curricular)
- Gestión de talleres de producción
- Gestión de servicio a la comunidad
- Elaboración de horarios de clase
- Redistribución de aulas de clase para las diferentes ramas y secciones
- Legalización de pases desde otros centros o unidades de formación artesanal
- Cobro de pensiones mensuales y derechos
- Pago de nómina
- Pago de servicios
- Aportes al IESS
- Declaración de impuestos
- Evaluaciones trimestrales
- Elaboración del informe de labores del año lectivo
- Elaboración de cuadros de notas, promociones y documentos para legalización del año lectivo.
- Preparación de carpetas individuales de los participantes de grado
- Certificación de días laborados
- Graduación
- Titulación
- Elaboración de publicidad de la Unidad Educativa
- Compras

- Almacenes
- Mantenimiento de laboratorios y talleres
- Servicio de limpieza

## **1.5 EVALUACION DE PROCESOS**

La mayor parte de estos procesos son de cumplimiento legal puesto que de su presentación a los organismos de control y su posterior aprobación depende la promoción de los estudiantes al nivel superior correspondiente, o a su vez a la titulación artesanal.

La Unidad Educativa a través de las instancias correspondientes realiza estos procedimientos casi de forma mecánica, cambiando simplemente lo que se refiere a personal docente, horarios de clase, cargas horarias, distribución de aulas. Todo esto dependiendo del número de alumnos matriculados para el periodo de formación que da inicio. En cuanto a la elaboración de la malla curricular se convierte prácticamente en un traslado para el presente periodo lo que fue establecido para el periodo inmediatamente anterior.

De la observación de la documentación disponible en los archivos de la secretaría de la Unidad Educativa, se desprende que la documentación obtenida de estos procesos entregadas para su análisis y aprobación a los organismos de control al menos en los últimos 3 años no ha sido rechazada, sin embargo es común el hecho de que tampoco es aprobada sin observaciones; es decir casi en la totalidad de los casos siempre falta algún documento o registro, que es necesario integrarlo, o es necesaria alguna modificación de cierto parámetro, etc. Luego de estas complementaciones o correcciones se ha obtenido los respectivos permisos tanto para el inicio como para la finalización del correspondiente periodo de formación.

En otras palabras el control de estos procesos falla al interior de la Unidad Educativa, y se hace exhaustivo en los organismos encargados del seguimiento de los centros o unidades de formación artesanal. La consecuencia de que esto suceda se transforma en que no es posible finalizar el periodo de formación en los plazos exigidos y

cumplidos (200 días laborados), por tanto el periodo que por fuerza debe ampliarse hasta que se cumplan las correcciones y se obtengan las autorizaciones, ocasiona costos no programados como son: consumo de energía, gastos por pago de horas clase adicional, gastos por reprocesamiento de documentos, y otros gastos propios de la entrega del servicio educativo en un periodo mayor al programado.

En cuanto a los procesos que no son controlados externamente por los organismos reguladores, como son: la elaboración de publicidad de la Unidad Educativa; las compras; el almacén; mantenimiento de laboratorios y talleres; servicio de limpieza. Tampoco tienen ningún tipo de control interno, no están documentados y no se tienen registros de ninguna naturaleza.

En síntesis las actividades y procesos que se desarrollan en la Unidad Educativa son los estrictamente necesarios para continuar funcionando, ninguno de ellos está documentado, los registros obtenidos tienen la finalidad de cumplir con lo exigido por los organismos de control para poder mantenerse en funcionamiento.

## **CAPITULO 2**

### **SITUACION ACTUAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA, FRENTE A LAS NORMAS ISO Y A LOS CRITERIOS DE CALIDAD**

#### **2.1 SITUACIÓN ACTUAL FRENTE A LAS NORMAS ISO 9001**

La Unidad Educativa a través de sus directivos, ha tomado la decisión estratégica de iniciar el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad, para mejorar su entorno organizativo, con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los educandos, padres de familia y sociedad en general. ( 0.1 ISO 9001 – 2008 )

Como hemos visto en el capítulo anterior las actividades y procesos se cumplen básicamente para mantener a la Unidad Educativa en funcionamiento, apenas cumpliendo con los requerimientos obligatorios de los organismos de control, más para alcanzar un funcionamiento eficaz, debemos gestionar estas actividades integrarlas en

procesos e identificar perfectamente sus interacciones, es decir alcanzar un sistema de gestión enfocado en los procesos. (no se observa el numeral 0.2 ISO 9001 – 2008).

La Administración de la Unidad Educativa, aspira aumentar la satisfacción de los estudiantes, y padres de familia, adoptando un sistema de gestión de calidad y mejorándolo permanentemente ( 1.1 ISO 9001 – 2008 ). En nuestro entorno próximo (ciudad de Azogues) existe ya un establecimiento educativo fisco-misional que cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado, y sabemos que otro de estos establecimientos está trabajando en ello, por tanto los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001 – 2008, son perfectamente aplicables en la Unidad Educativa (Gricelda Quezada de Vázquez). ( 1.2 ISO 9001 – 2008 )

Al momento la Unidad Educativa no cuenta con un sistema de gestión de la calidad, no tiene determinados los procesos ni su secuencia e interacción (no se observa el numeral 4.1 ISO 9001 – 2008 ). Por tanto no existen declaraciones de política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos documentados ni registros (no se observa los numerales 4.2.1 - 4.2.2 ISO 9001 – 2008 ), los documentos no son controlados mediante un procedimiento documentado (no se observa el numeral 4.2.3 ISO 9001 – 2008 ), tampoco los registros (no se observa el numeral 4.2.4 ISO 9001 – 2008 )

Sin embargo en el mes de agosto del año 2009, la Sr. Gricelda Quezada, Directora General de la Unidad Educativa, da su autorización para que se realice el presente trabajo, poniendo de manifiesto que existe el compromiso con el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad y el continuo mejoramiento de su eficacia ( 5.1 ISO 9001 – 2008 ), enfocado a satisfacer las necesidades y expectativas de sus estudiantes y padres de familia, sin dejar de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios (no se observa el numeral 5.2 ISO 9001 – 2008 ), para ello se establecerá una política de calidad adecuada al propósito de la Unidad Educativa, que incluya el compromiso de cumplir los requisitos de sus clientes, mejorando continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante su revisión y permanente adecuación, así como estableciendo una correcta sociabilización del sistema al interior de la Unidad Educativa. ( no se observa el numeral 5.3 ISO 9001 – 2008 )

Al no disponerse de un sistema de gestión de la calidad, no existe tampoco planificación alguna al respecto ( no se observa el numeral 5.4 ISO 9001 – 2008 ), si bien están determinadas implícitamente las responsabilidades tanto de docentes como de estudiantes, estas no son definidas formalmente ni tampoco comunicadas al interior de la Unidad Educativa, igual cosa ocurre con las autoridades que a pesar de ser reconocidas no existe muestras de que la comunicación al respecto fluya internamente, (no se observa el numeral 5.5 ISO 9001 – 2008).

No está por demás indicar también que si aún no está definido un sistema de gestión de la calidad, mal se puede hablar de que la dirección pueda realizar alguna revisión al mismo, ( no se observa el numeral 5.6 ISO 9001 – 2008 ).

En cuanto a los recursos disponibles en la Unidad Educativa, estos provienen exclusivamente de sus clientes mediante sus aportes por conceptos de matrículas, pensiones y derechos, estos conceptos son regulados anualmente por el Ministerio de Educación, a través de la comisión reguladora de costos de la educación particular. Lo que significa que los presupuestos establecidos deben ser reformados de manera tal que permitan a la Dirección disponer de recursos para la elaboración, implantación y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad, así como para alcanzar la competencia de su personal, mediante la formación y la toma de conciencia. Y para mantener la infraestructura existente, el equipamiento y los servicios de apoyo, garantizando de esta manera un buen ambiente de trabajo. ( numeral 6. ISO 9001 – 2008 )

La Unidad Educativa planifica y desarrolla los procesos necesarios para llegar a formar artesanos titulados y bachilleres técnicos artesanales, proporcionando los recursos específicos para ello, y cumpliendo con los requisitos legales, lo que permite que sus egresados sean aceptados en las instancias correspondientes. Los registros de los procesos que son también los de cumplimiento legal, reposan en los archivos institucionales. Sin embargo no está definido un plan de la calidad. ( se observa parcialmente el numeral 7.1 ISO 9001 – 2008 )

A nivel nacional el Ministerio de Educación regula las políticas educativas buscando implementar la calidad en todo el sistema educativo, por tanto la Unidad Educativa

debe cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, como efectivamente lo hace ( numeral 7.2.1, literal (c) ISO 9001 – 2008 ), pero no va más allá hasta determinar las reales necesidades y expectativas de los educandos y padres de familia, hasta determinar las necesidades que tendrán los futuros egresados en el desempeño de sus actividades profesionales. ( se observa parcialmente el numeral 7.2.1 ISO 9001-2000 ). Y más aún no se realiza un análisis que abarque una revisión de los requisitos de los clientes ( no se observa el numeral 7.2.2 ISO 9001-2008 )

En las áreas administrativas se atiende a los representantes, padres de familia y estudiantes, en horarios establecidos, sin embargo no existe personal dedicado exclusivamente a esta tarea, por lo que no existe continuidad ni seguimiento a los trámites solicitados, en cuanto a las quejas se las recoge pero no se las gestiona adecuadamente. ( no se observa el numeral 7.2.3 ISO 9001-2008 )

La Unidad Educativa debe considerar realizar el diseño y desarrollo del plan de estudios para el beneficio de los educandos considerando cumplir con el propósito de la educación y en función de la duración de la misma ( no se observa el numeral 7.3.1 ISO 9001-2008 ), los planes de estudios que se aplican actualmente son los que se aplicaron el año inmediatamente anterior, además estos no han sido controlados ni evaluados, a sabiendas de que los resultados obtenidos del control y evaluación deberían constituirse en elementos de entrada para el diseño y desarrollo de nuevos planes de estudio ( no se observa el numeral 7.3.2 y 7.3.3 ISO 9001 -. 2008 ).

Por la importancia de los planes de estudio su revisión debería realizarse en varias fases y determinarse si los resultados de la aplicación del plan de estudios cumple los requisitos de la educación y formación que se pretende dar a los estudiantes ( no se observa el numeral 7.3.4 ISO 9001-2008 ).

Obviamente al faltar desde la planificación del diseño y desarrollo de los planes de estudio y sus resultados, tampoco contamos con la verificación, validación y control de cambios del diseño y desarrollo. ( no se observa el numeral 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7 ISO 9001-2008 )

Por otro lado en cuanto a la compra de: material didáctico, equipo, tecnología apropiada, accesorio y consumible, herramientas e insumos, equipo, instrumentos y

material de laboratorios, servicios de mantenimiento, servicios de higiene, instalaciones y mobiliario. La realiza directamente la dirección general, sin contar para ello con un proceso de compras, información para la compras ni verificación del producto comprado. ( no se observa el numeral 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3 ISO 9001-2008 ).

Como habíamos visto la prestación del servicio en la Unidad Educativa, es decir el proceso de enseñanza – aprendizaje, se viene desarrollando año tras año a partir de 1972, sin que alguna vez se haya interrumpido la titulación correspondiente, lo que nos muestra que se cumple con la prestación del servicio, realizando periódicamente los controles que implican las evaluaciones a los estudiantes, cobra especial significado la responsabilidad de la Unidad Educativa para con sus estudiantes, mientras ellos permanecen en la Institución, además de mantener la documentación presentada por ellos en la matrícula, los exámenes rendidos, sus trabajos prácticos, etc. ( se observa el numeral 7.5 ISO 9001-2008 ).

Para asegurar el cumplimiento de los planes educativos, los estudiantes son evaluados conforme la normativa existente, sin embargo no se valora la exactitud de los métodos de evaluación utilizados. ( no se observa el numeral 7.6 de ISO 9001-2008 ).

Al no disponerse de un Sistema de Gestión de Calidad implementado, aspectos como el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente, de los procesos, del producto educativo; el control del producto no conforme; la recolección y análisis de datos; la toma de acciones correctivas y preventivas. Son aspectos que no se han considerado en la Unidad Educativa. Conocido es que lo que no hemos podido medir, tampoco hemos podido mejorar. ( no se observa el numeral 8. De ISO 9001-2008 ).

## **2.2 SITUACIÓN ACTUAL CON RESPECTO A LOS OCHO PRINCIPIOS DE LA CALIDAD**

ISO 9004 – 2005, incorpora en su contenido los siguientes ocho principios de la calidad, para orientar a la Dirección de una organización con el fin de que pueda dirigirla y operarla con éxito, mediante una gestión sistemática y visible.

### **“a) Enfoque al cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

#### **b) Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

#### **c) Participación del personal**

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

#### **d) Enfoque basado en procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

#### **e) Enfoque de sistema para la gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

#### **f) Mejora continua**

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

#### **g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

#### **h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

El uso exitoso de los ocho principios de gestión por una organización resultará en beneficios para las partes interesadas, tales como mejora en la rentabilidad, la creación de valor y el incremento de la estabilidad.”

De manera muy simple pero categórica debemos manifestar que en la Unidad Educativa de Formación Artesanal “Gricelda Quezada de Vázquez”, no se observa la aplicación de alguno de estos principios, en el desarrollo de sus procesos.

## **CAPITULO 3**

### **LEVANTAMIENTO E INTEGRACION DE PROCESOS**

#### **3.1 DEFINICIÓN DE LOS PRINCIPALES PROCESOS A DESARROLLAR**

A continuación listamos los procesos que desarrollaremos en la presente investigación:

##### **Procesos Estratégicos.-**

- Elaboración del plan anual institucional.

##### **Procesos Operativos.-**

- Recepción de inscripciones.
- Recepción de matrículas ordinarias y extraordinarias.
- Cierre del libro de matrículas.
- Legalización de pases de otras instituciones educativas.

##### **Procesos de apoyo.-**

- Selección del personal.
- Contratación del personal.
- Inducción al personal nuevo.

- Capacitación y sensibilización del personal.
- Cobro de pensiones mensuales y derechos.
- Evaluación del personal.
- Pago de servicios y productos.

### **3.2 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS PRINCIPALES**

#### **3.2.1 Proceso: Elaboración del Plan Anual Institucional ( PE – 4.01 )**

**Objetivo.-** Establecer una plataforma coherente de planificación y seguimiento Institucional, que guie las actividades para el logro de los objetivos de la calidad.

**Alcance.-** Diagnóstico real de la Unidad Educativa y de su entorno próximo, determinación de la capacidad de atención de la población estudiantil en este año. Identificación de variables condicionantes, así como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Análisis de la información obtenida para actualizar la visión y los objetivos Institucionales.

**Resultados del proceso.-** Plan anual Institucional.

**Clientes.-** Todas las áreas de la Unidad Educativa. Comisión Especial Provincial.

**Entradas.-** Datos socio – económicos del entorno. Recursos existentes en la Unidad Educativa.

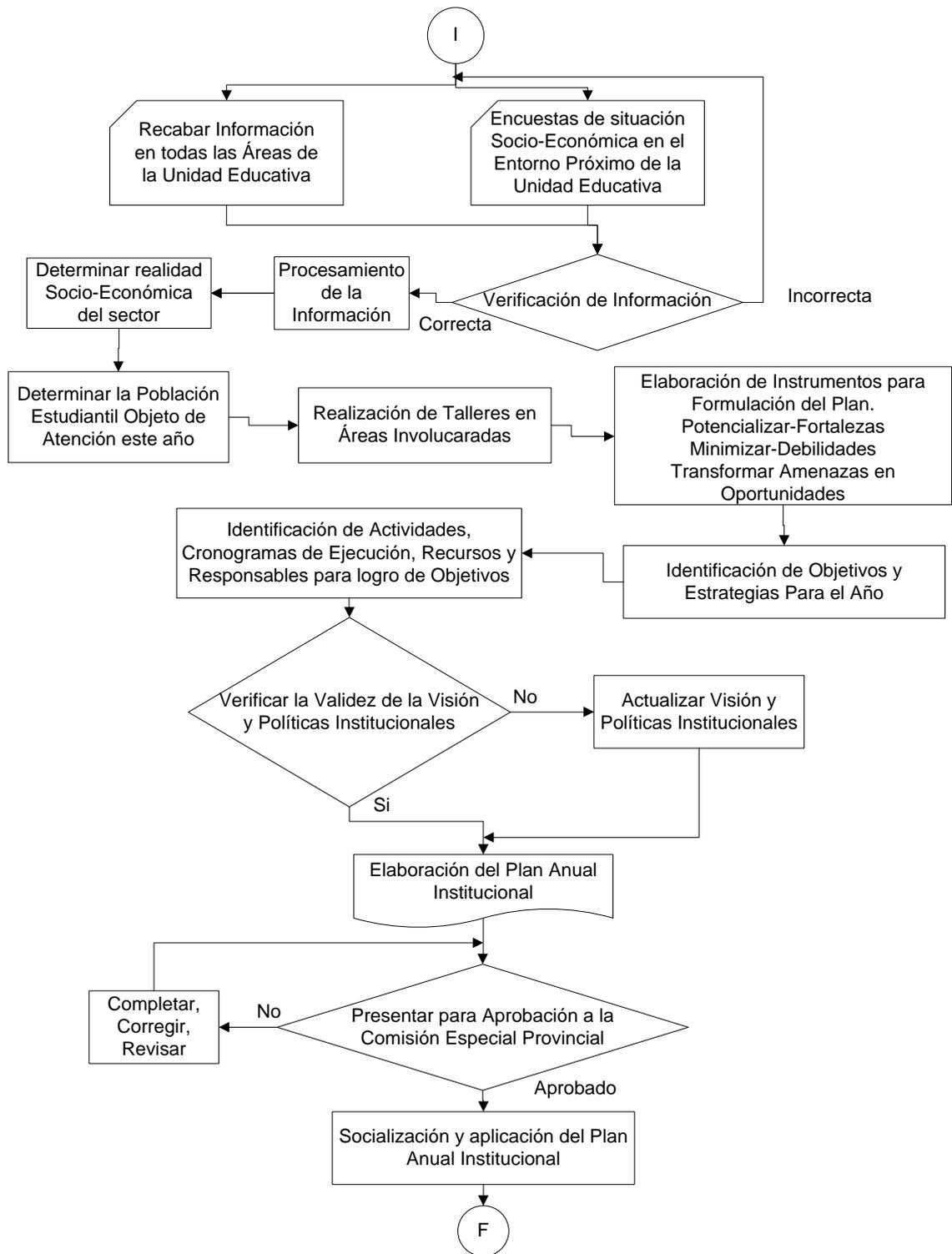
**Proveedores.-** Padres de Familia, Representantes, Comunidad, Docentes, Estudiantes.

**Controles.-** Declaración de la Misión, Visión y Valores.

**Recursos.-** Tecnológicos: computadoras, impresoras, base de datos, software. Logísticos: material de oficina. Humanos: directora general, rector, grupo de planeación.

**Responsable del proceso.-** directora general de la Unidad Educativa.

**Diagrama de flujo del proceso.-** ( se presenta en la siguiente página )



**Gráfico No. 2**

Diagrama de flujo del proceso estratégico PE – 4.01

### **3.2.2 Proceso: Recepción de Inscripciones ( PO – 1.01 )**

**Objetivo.-** Llenar los cupos establecidos en la elaboración del plan anual institucional.

**Alcance.-** Realizar la inscripción de los aspirantes en las diferentes ramas de especialidad, secciones y niveles. Dentro de los plazos establecidos para el efecto.

**Resultados del proceso.-** Incorporación del aspirante en el listado de inscritos en la Unidad Educativa para el periodo correspondiente, por niveles, secciones y ramas de especialidad.

Ingresos por inscripción.

Comprobante de inscripción para el aspirante.

**Clientes.-** Proceso PO – 1.02 Recepción de matrículas ordinarias y extraordinarias.

**Entradas.-** Resultado del proceso PA – 3.04 Publicidad de la Unidad Educativa.

Solicitudes de inscripción.

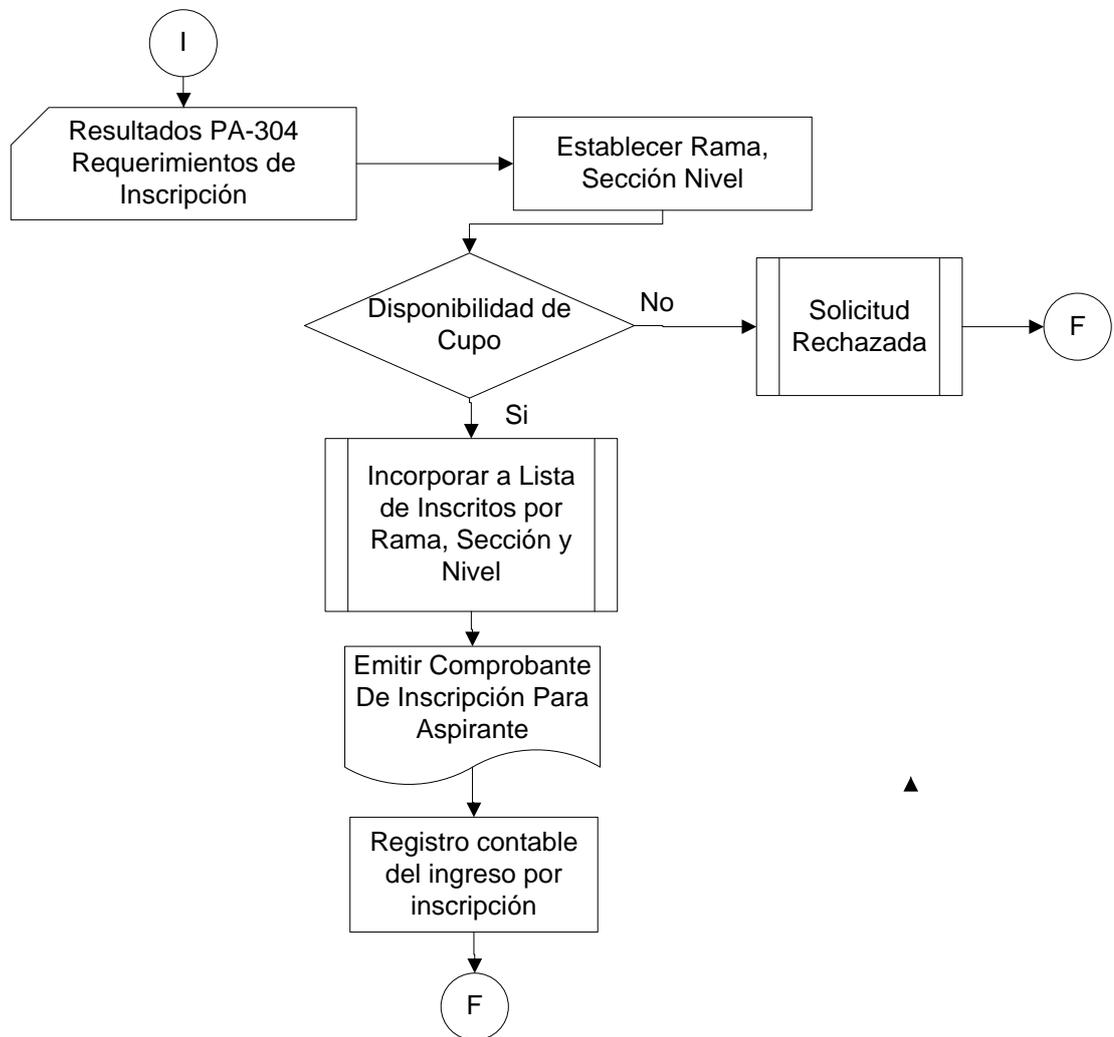
**Proveedores.-** Proceso PA – 3.04. Padres de Familia o Representantes.

**Controles.-** Número de cupos establecidos en el plan institucional.

**Recursos.-** Tecnológicos: computadoras, impresoras, software. Logísticos: material de oficina. Humanos: personal de secretaría.

**Responsable del proceso.-** secretario de la Unidad Educativa.

**Diagrama de flujo del proceso.-** ( se presenta en la siguiente página )



**Gráfico No. 3**

Diagrama de flujo del proceso operativo PO – 1.01

### **3.2.3 Proceso: Recepción de Matrículas ordinarias y extraordinarias ( PO – 1.02 )**

#### **Objetivo.-**

Legalizar el ingreso y ubicación en los diferentes niveles, secciones y especialidades, a todos los alumnos de la Unidad Educativa, completar su documentación y registro personal.

#### **Alcance.-**

Legalizar la matrícula de todos los alumnos de la Unidad Educativa, en las diferentes ramas de especialidad, secciones y niveles, para el presente periodo lectivo. Dentro de los plazos establecidos para el efecto.

#### **Resultados del proceso.-**

Incorporación del alumno en el listado de matriculados en la Unidad Educativa para el periodo correspondiente, por niveles, secciones y ramas de especialidad. Entrega de facturas. Registro contable de ingresos.

#### **Clientes.-**

Proceso PO 1.04 Cierre del libro de matrículas. Proceso PO – 2.03 Distribución de la carga horaria. Proceso PO – 2.04 Elaboración de horarios de clase. Proceso PA – 2.01 Redistribución de aulas para las diferentes ramas de especialidad. Estudiantes.

#### **Entradas.-**

Resultado del proceso PO – 1.01 Recepción de inscripciones.

#### **Proveedores.-**

Proceso PO – 1.01. Padres de Familia o Representantes.

#### **Controles.-**

Número de cupos establecidos en el plan institucional. Procedimiento para recepción de matrículas. Certificados de promoción. Resúmenes de inscritos.

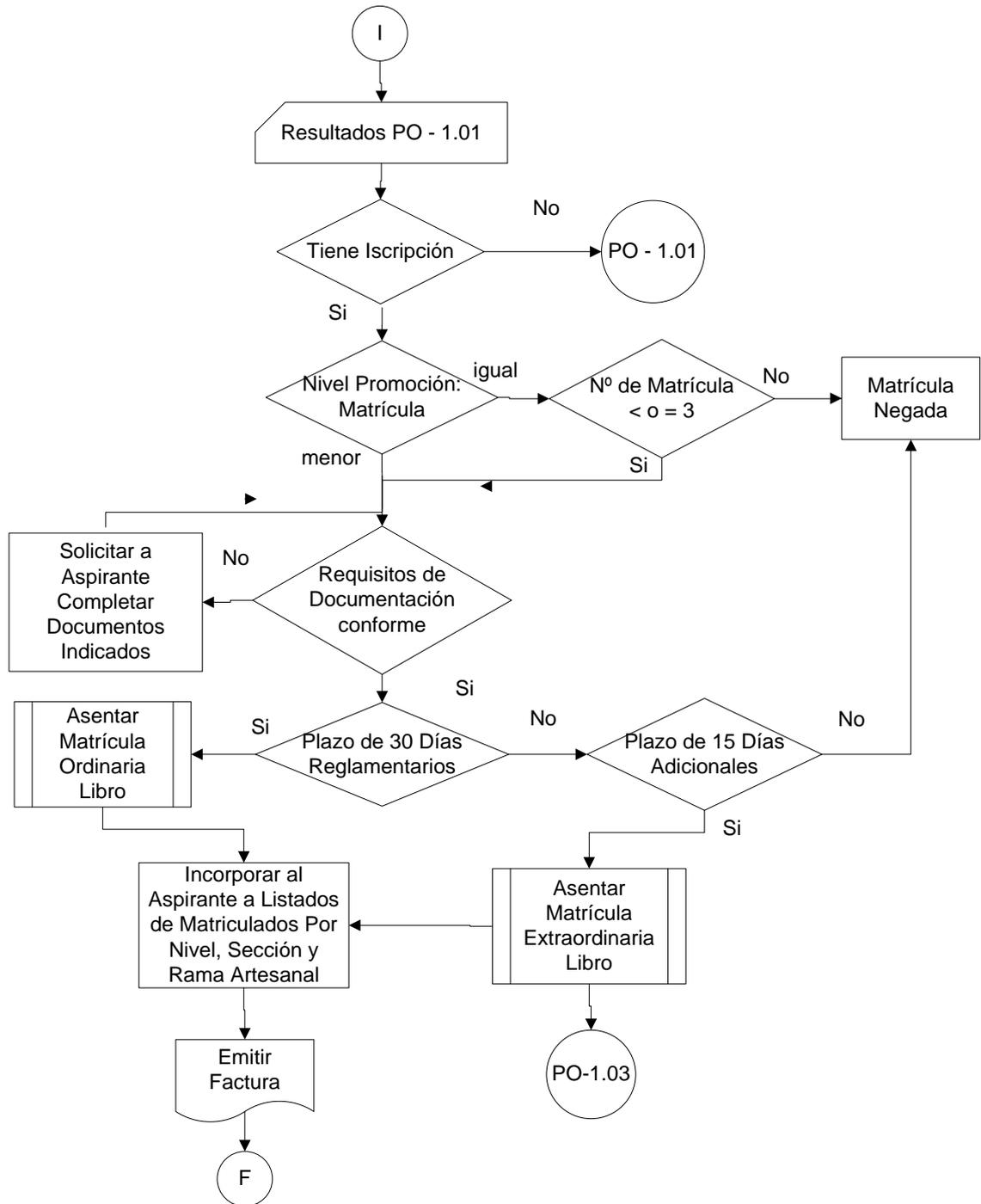
#### **Recursos.-**

Tecnológicos: computadoras, impresoras, software. Logísticos: material de oficina. Humanos: personal de secretaría.

#### **Responsable del proceso.-**

Secretario de la Unidad Educativa.

**Diagrama de flujo del proceso.-**



**Gráfico No. 4**

Diagrama de flujo del proceso operativo PO – 1.02

### 3.2.4 Proceso: Cierre del libro de matrículas ( PO – 1.03 )

**Objetivo.-** Obtener la aprobación de la comisión especial provincial con respecto a las matrículas para el presente periodo de formación.

**Alcance.-** Reconocimiento de matrículas de los Alumnos, en las diferentes ramas de especialidad, secciones y niveles. Dentro de los plazos establecidos para el efecto.

**Resultados del proceso.-** Cierre del libro de matrículas realizado por la comisión especial provincial.

**Clientes.-** Unidad Educativa.

**Entradas.-** Resultado del proceso PO – 1.02 Recepción de matrículas.

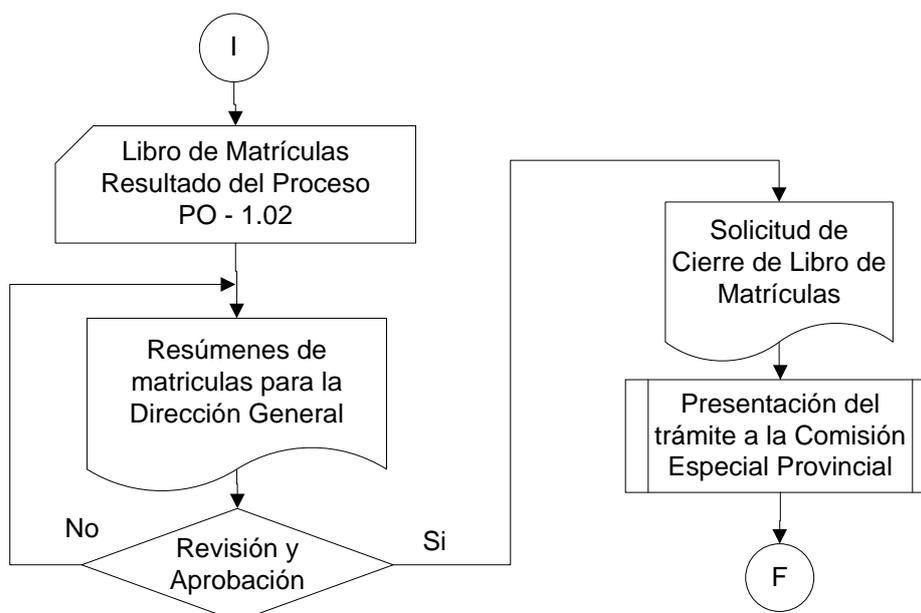
**Proveedores.-** Secretaría de la Unidad Educativa.

**Controles.-** Libro de matrículas cerrado.

**Recursos.-** Tecnológicos: computadoras, impresoras, software. Logísticos: material de oficina, libro de matrículas. Humanos: personal de secretaría, rector.

**Responsable del proceso.-** secretario de la Unidad Educativa.

**Diagrama de flujo del proceso.-**



**Gráfico No. 5**

Diagrama de flujo del proceso operativo PO – 1.03

### 3.2.5 Proceso: Legalización de pases de otras instituciones educativas ( PO – 1.04 )

**Objetivo.-** Obtener la aprobación de la comisión especial provincial con respecto a los pases de alumnos desde otras instituciones educativas y situarlos en el nivel correspondiente dentro de la Unidad Educativa.

**Alcance.-** Legalización de pases de alumnos de otros establecimientos educativos a los correspondientes niveles, secciones y ramas de especialidad, en la Unidad Educativa.

**Resultados del proceso.-** Aspirante aceptado en la Unidad Educativa y ubicado en el correspondiente nivel, sección y rama de especialidad.

**Clientes.-** Aspirante.

**Entradas.-** Solicitud de admisión.

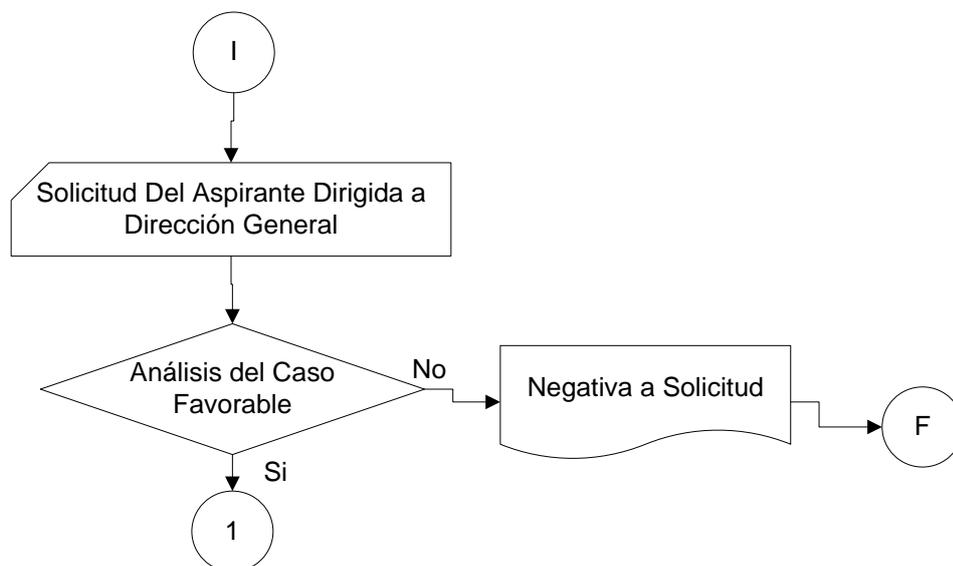
**Proveedores.-** Padre de Familia o Representante.

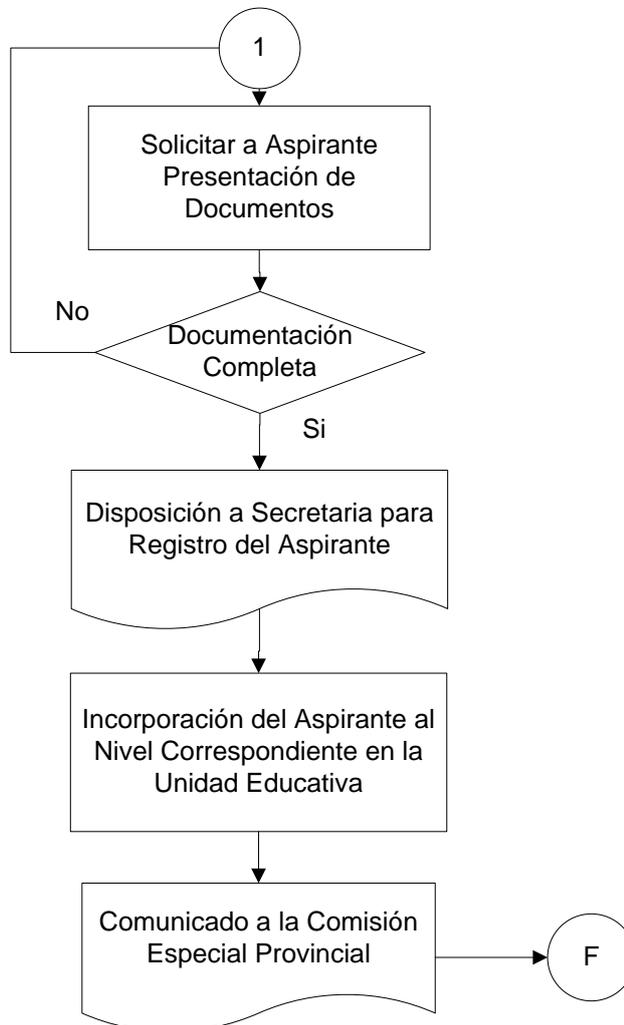
**Controles.-** Certificados legalizados: matrículas, promociones, calificaciones trimestrales, asistencia, fecha de retiro del establecimiento educativo del que proviene.

**Recursos.-** Tecnológicos: computadora, impresora, software. Logísticos: material de oficina. Humanos: directora general, personal de secretaría.

**Responsable del proceso.-** directora general de la Unidad Educativa.

**Diagrama de flujo del proceso.-**





**Gráfico No. 6**  
Diagrama de flujo del proceso operativo PO – 1.04

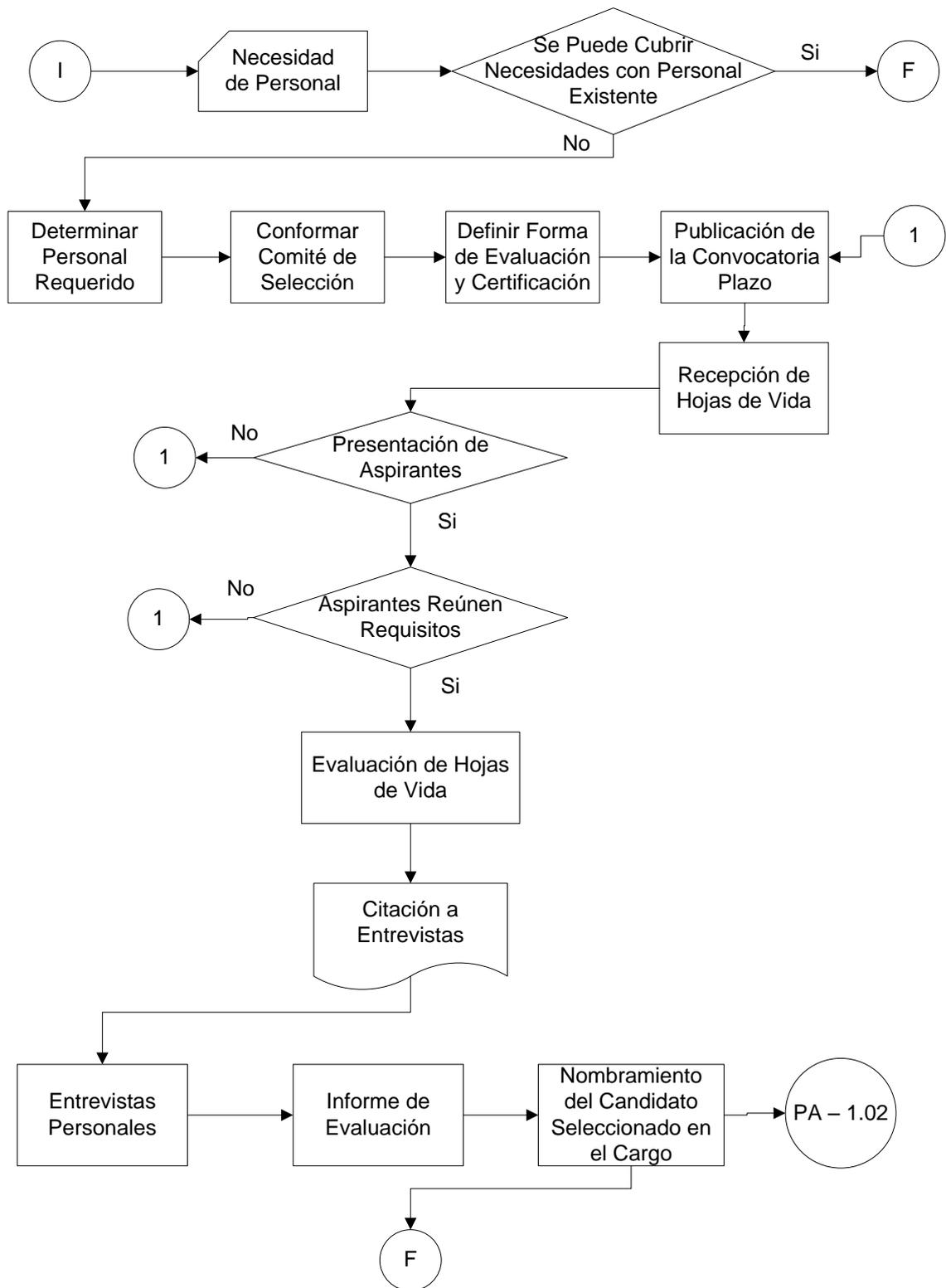
### 3.2.7 Proceso: Selección del personal ( PA – 1.01 )

**Objetivo.-** Seleccionar a los funcionarios que reúnen los requisitos del cargo y cumplan con los propósitos de la Unidad Educativa.

**Alcance.-** Corresponde desde la calificación del requerimiento de personal para cumplir determinadas funciones, hasta la selección del funcionario con el perfil adecuado.

**Resultados del proceso.-** Selección del personal requerido en la Unidad Educativa.

**Diagrama de flujo del proceso.-** ( se presenta en la siguiente página )



**Gráfico No. 7:** Diagrama de flujo del proceso de apoyo PA – 1.01

**Entradas.-** Requerimiento de personal.

**Proveedores.-** Diferentes procesos.

**Controles.-** Perfiles del cargo.

**Recursos.-** Tecnológicos: computadoras, impresoras, base de datos, software. Logísticos: material de oficina. Humanos: directora general, rector, secretario. Otros: medios de comunicación.

**Responsable del proceso.-** directora general y rector de la Unidad Educativa.

**Clientes.-** Diferentes áreas de la Unidad Educativa.

### **3.2.8 Proceso: Contratación del personal ( PA – 1.02 )**

**Objetivo.-** Legalizar la prestación de servicios del personal que colabora en la Unidad Educativa.

**Alcance.-** El personal seleccionado para cumplir sus funciones en la Unidad Educativa mediante un contrato de trabajo.

**Resultados del proceso.-** Contratos de trabajo.

**Clientes.-** Personal seleccionado.

**Entradas.-** Resultado del proceso PA – 1.01 Selección de personal.

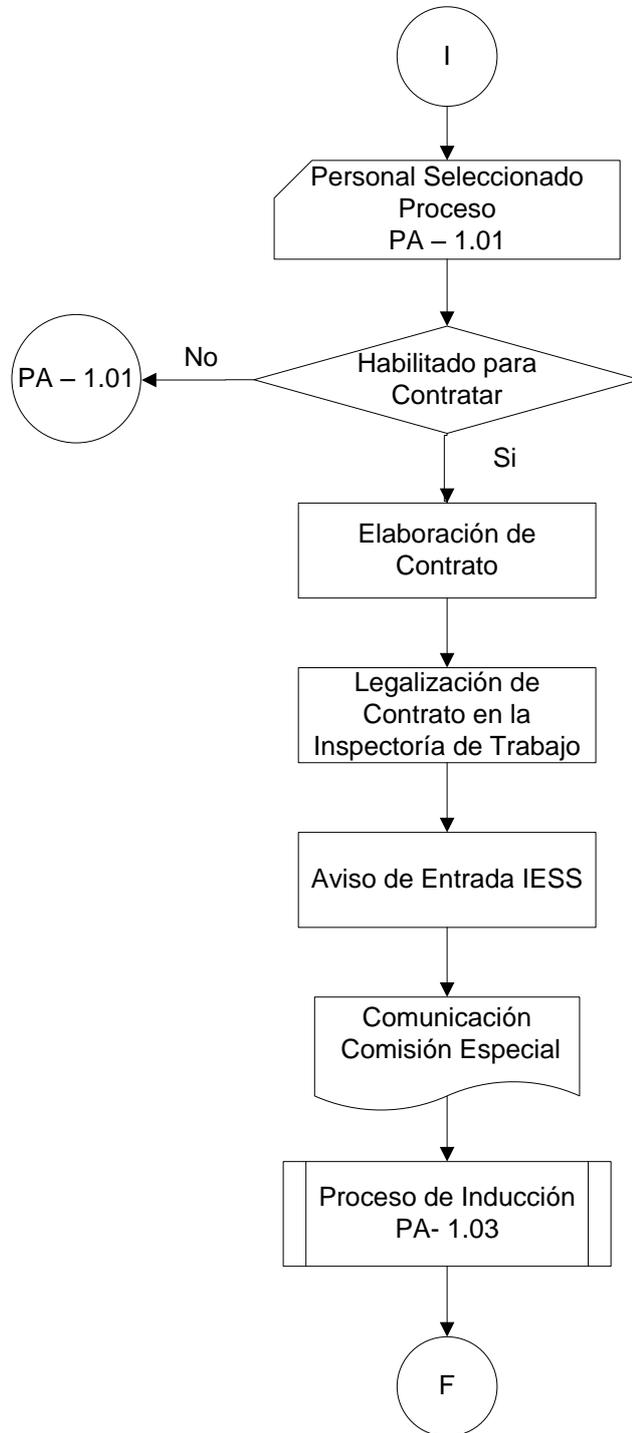
**Proveedores.-** Docentes a contratar.

**Controles.-** Código de trabajo.

**Recursos.-** Tecnológicos: computadoras, impresoras, base de datos, software. Logísticos: material de oficina. Humanos: directora general, secretario.

**Responsable del proceso.-** directora general de la Unidad Educativa.

**Diagrama de flujo del proceso.-** ( el diagrama de flujo del proceso se presenta en la siguiente página ).



**Gráfico No. 8**

Diagrama de flujo del proceso de apoyo PA - 1.02

### **3.2.9 Proceso: Inducción al personal nuevo ( PA – 1.03 )**

#### **Objetivo.-**

Lograr que el nuevo empleado identifique a la Unidad Educativa como un sistema dinámico, en el que sus procesos interactúan interna y externamente y se encuentran en permanente evolución. Y que un buen desempeño de su parte incidirá directamente sobre el logro de los objetivos institucionales.

#### **Alcance.-**

El personal luego de que ha sido contratado, inicia sus actividades y desarrolla el sentido de pertenencia por la Unidad Educativa.

#### **Resultados del proceso.-**

Personal listo para cumplir efectivamente las actividades para las que fue contratado.

**Clientes.-** Toda la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”

**Entradas.-** Personal contratado resultado del proceso PA – 1.02

**Proveedores.-** Proceso PA – 1.02 Contratación de personal

**Controles.-** Manual de funciones, procedimientos de inducción.

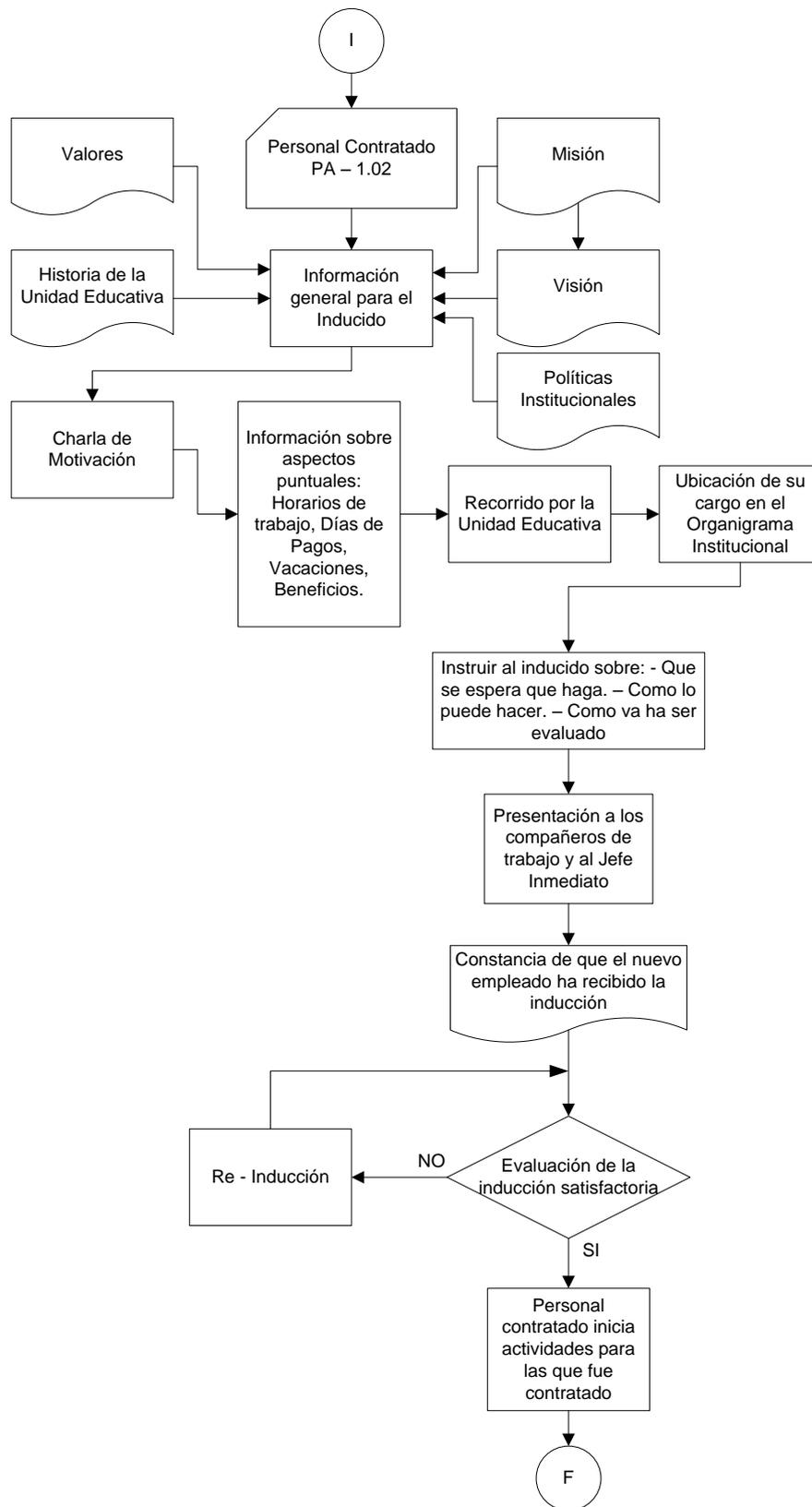
**Recursos.-** Tecnológicos: computadoras, impresoras, software, proyector. Logísticos: material de oficina, videos. Humanos: personal de la Unidad Educativa.

**Responsable del proceso.-** Rector de la Unidad Educativa.

**Diagrama de flujo del proceso.-** ( el diagrama de flujo del proceso se presenta en la siguiente página ).

#### **Gráfico No. 9**

Diagrama de flujo del proceso de apoyo PA – 1.03



### **3.2.10 PROCESO: Capacitación y sensibilización al personal ( PA – 1.04 )**

#### **Objetivo.-**

Alcanzar que el personal de la Unidad Educativa, alcance las competencias necesarias para lograr la calidad buscada en la entrega del servicio educativo, y crear conciencia de la importancia de las actividades que cada uno de ellos desarrolla al interior de la Institución.

#### **Alcance.-**

Una vez que se han obtenido los resultados del proceso PA – 1.05 Evaluación del personal, en cuanto a las necesidades de capacitación, se elabora un plan anual de capacitación, el mismo que se lleva a cabo para alcanzar los perfiles y competencias necesarias en el personal de la Unidad Educativa.

**Resultados del proceso.-** Personal de la Unidad Educativa capacitado y sensibilizado.

**Clientes.-**Personal de la Unidad Educativa.

#### **Entradas.-**

Resultado del proceso PA – 1.05 Evaluación del personal referente a las necesidades de capacitación.

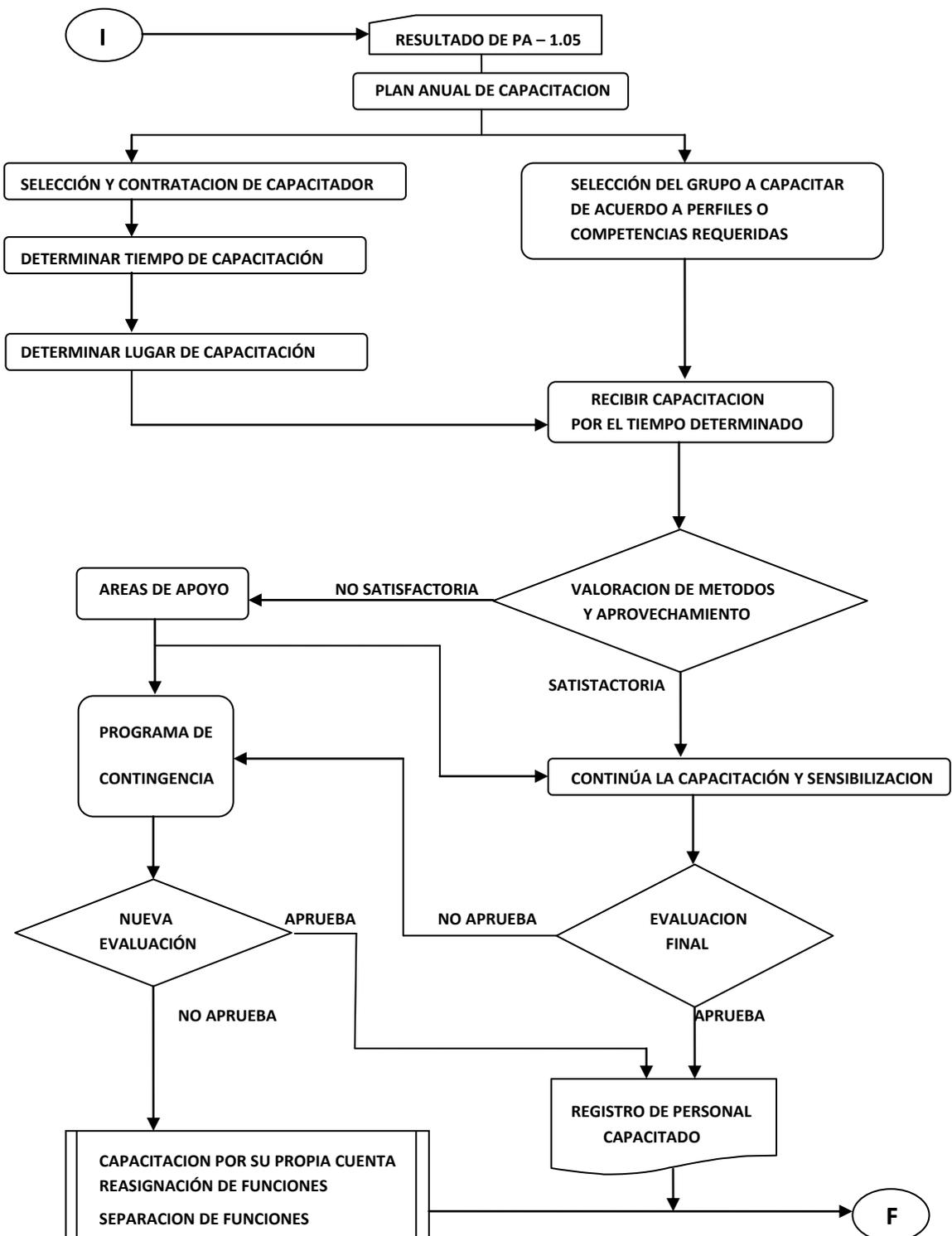
**Proveedores.-** Empresas que brindan el servicio de capacitación.

**Controles.-** Evaluaciones.

**Recursos.-** Tecnológicos: computadoras, impresoras, proyector, software. Logísticos: papelería, material de oficina. Humanos: capacitadores, personal de la Unidad Educativa. Metodológicos: pedagógicos, andragógicos, didácticos. Otros: económicos

**Responsable del proceso.-** Directora General de la Unidad Educativa

**Diagrama de flujo del proceso.-** ( el diagrama de flujo del proceso se presenta en la página siguiente )



**Gráfico No. 10**  
Diagrama de flujo del proceso de apoyo PA – 1.04

### **3.2.1 Proceso: Evaluación del personal ( PA – 1.05 )**

**Objetivo.-** La evaluación del desempeño del personal de la Unidad Educativa, deberá ser un proceso sistemático de obtención de datos válidos y fiables que se analizarán con el objetivo de determinar las necesidades de capacitación para mejorar el efecto educativo que produce en los alumnos, el despliegue de las capacidades pedagógicas, didácticas, la emocionalidad, la responsabilidad laboral y la naturaleza de las relaciones interpersonales de los docentes con sus alumnos, padres de familia, directivos y colegas.

**Alcance.-** Inicialmente la evaluación se realizará a todos los docentes de las diferentes ramas de especialidad, secciones y niveles, para luego ampliar al resto de personal de la Unidad Educativa.

**Resultados del proceso.-** Datos para establecer las necesidades de capacitación.

Datos para establecer el plan de mejoramiento a calidad de desempeño.

Datos para establecer la actualización del proceso enseñanza – aprendizaje.

Datos para establecer Incentivos

**Clientes.-** Comité de calidad.

**Entradas.-** Alcance de los Criterios de Evaluación. Estándares para la Evaluación. Métodos de Evaluación.

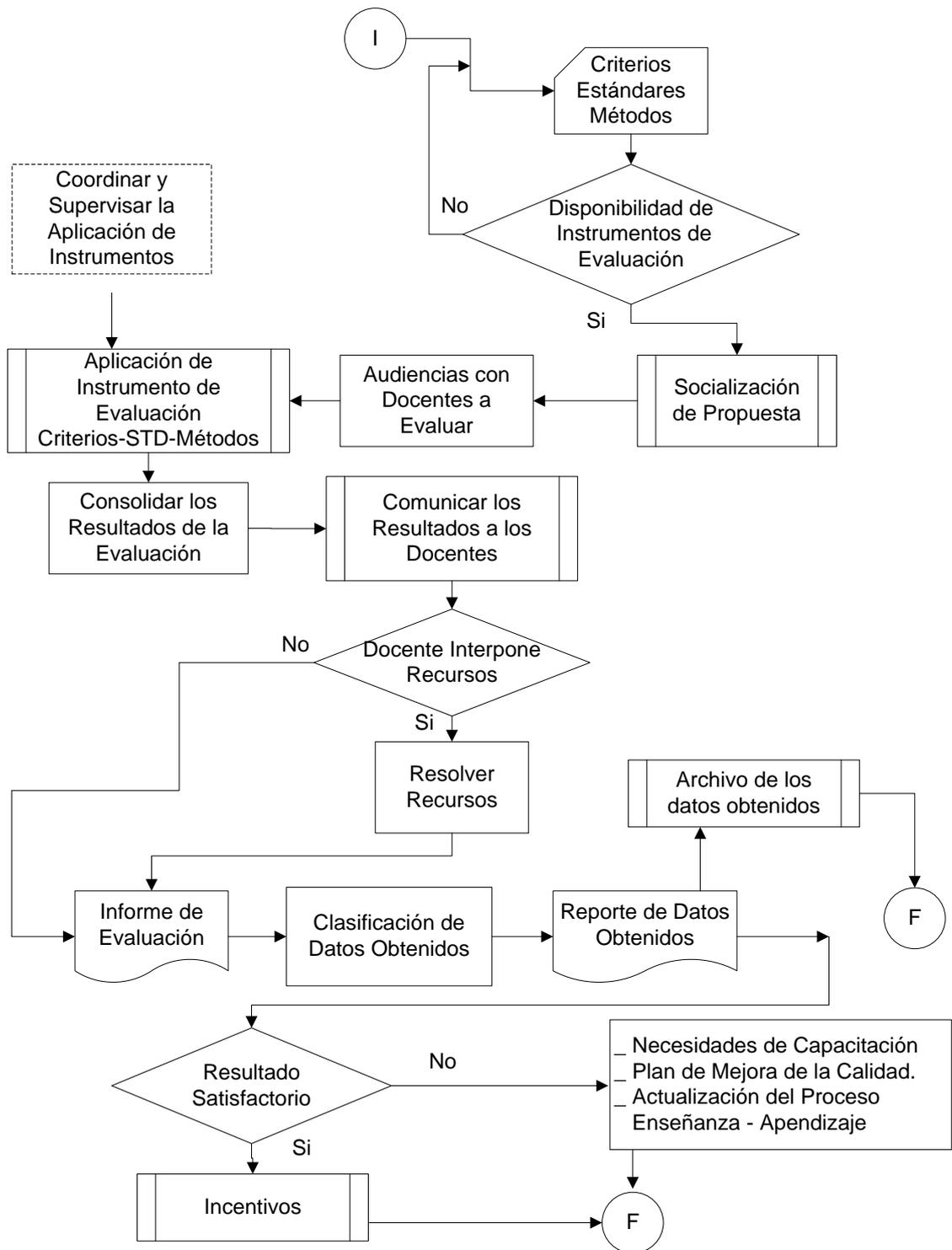
**Proveedores.-** Grupo evaluador.

**Controles.-** Criterios, estándares y métodos de evaluación.

**Recursos.-** Tecnológicos: computadoras, impresoras, software. Logísticos: material de oficina. Humanos: Grupo evaluador, docentes, comité de calidad.

**Responsable del proceso.-** directora general.

**Diagrama de flujo del proceso.-** ( el diagrama de flujo se presenta en la próxima página)



**Gráfico No. 11**

Diagrama de flujo del proceso de apoyo PA – 1.05

### **3.2.11 Proceso: Cobro de pensiones y derechos ( PA – 2.06 )**

#### **Objetivo.-**

Garantiza los recursos para cumplir los requisitos económicos de los procesos de entrega del servicio educativo.

#### **Alcance.-**

Seguimiento a todo el alumnado de las diferentes ramas artesanales, secciones y niveles; desde la matrícula hasta la promoción.

#### **Resultados del proceso.-**

Ingreso por cobro de pensiones y derechos.

#### **Clientes.-**

Todos los procesos.

**Entradas.-** Resúmenes de matrículas, alumnos con pases de otras instituciones educativas, nomina mensual de alumnos retirados.

**Proveedores.-** Resultado del proceso PO – 1.02 Recepción de matrículas ordinarias y extraordinarias. Resultado del proceso PO – 1.04 Legalización de pases de otras instituciones educativas. Inspector general.

**Controles.-** Contables.

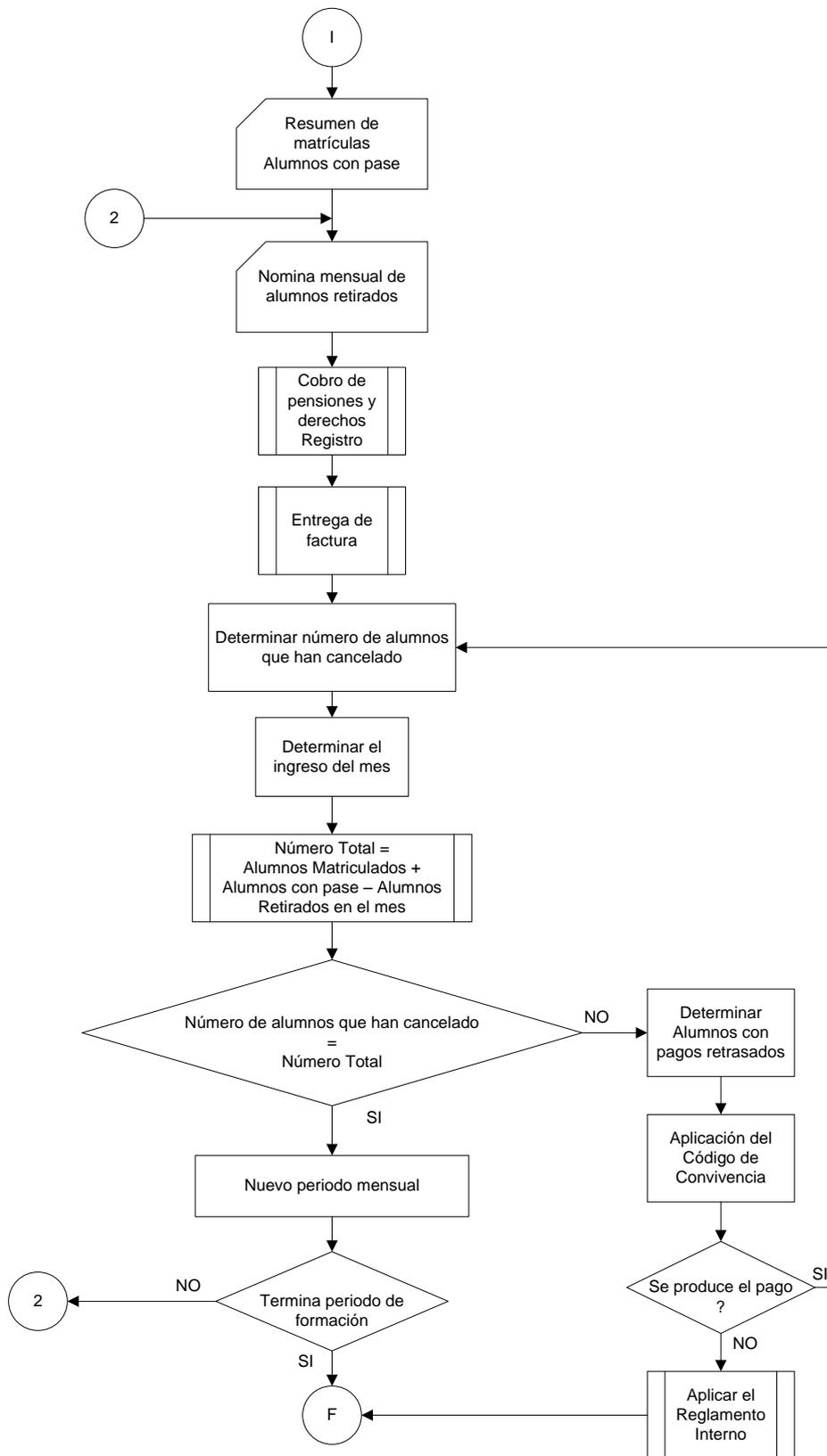
**Recursos.-** Tecnológicos: Computadora, impresora, software. Logísticos: Materiales de oficina. Humanos: Colector.

**Responsable del proceso.-** Colector de la Unidad Educativa.

**Diagrama de flujo del proceso.-** ( el diagrama de flujo del proceso se presenta en la siguiente página ).

#### **Gráfico No. 12**

Diagrama de flujo del proceso de apoyo PA – 2.06



### **3.2.12 Proceso: Pago de servicios y productos ( PA – 2.08 )**

#### **Objetivo.-**

Mantener un estricto control en el manejo de los recursos mediante el desarrollo de una gestión financiera integrada, eficiente y oportuna.

#### **Alcance.-**

Cubrir los requerimientos económicos efecto de los servicios y productos adquiridos en los procesos de entrega del servicio educativo.

**Resultados del proceso.-** Pagos por servicios y productos.

#### **Clientes.-**

Proveedores de la Unidad Educativa, insumos, maquinaria, equipo, material didáctico, material de oficina, servicios, etc.

#### **Entradas.-**

Solicitud de pago de los servicios y productos recibidos en los diferentes procesos, con la debida autorización de la dirección general.

**Proveedores.-** Todos los procesos.

**Controles.-** Contables, valides de facturas.

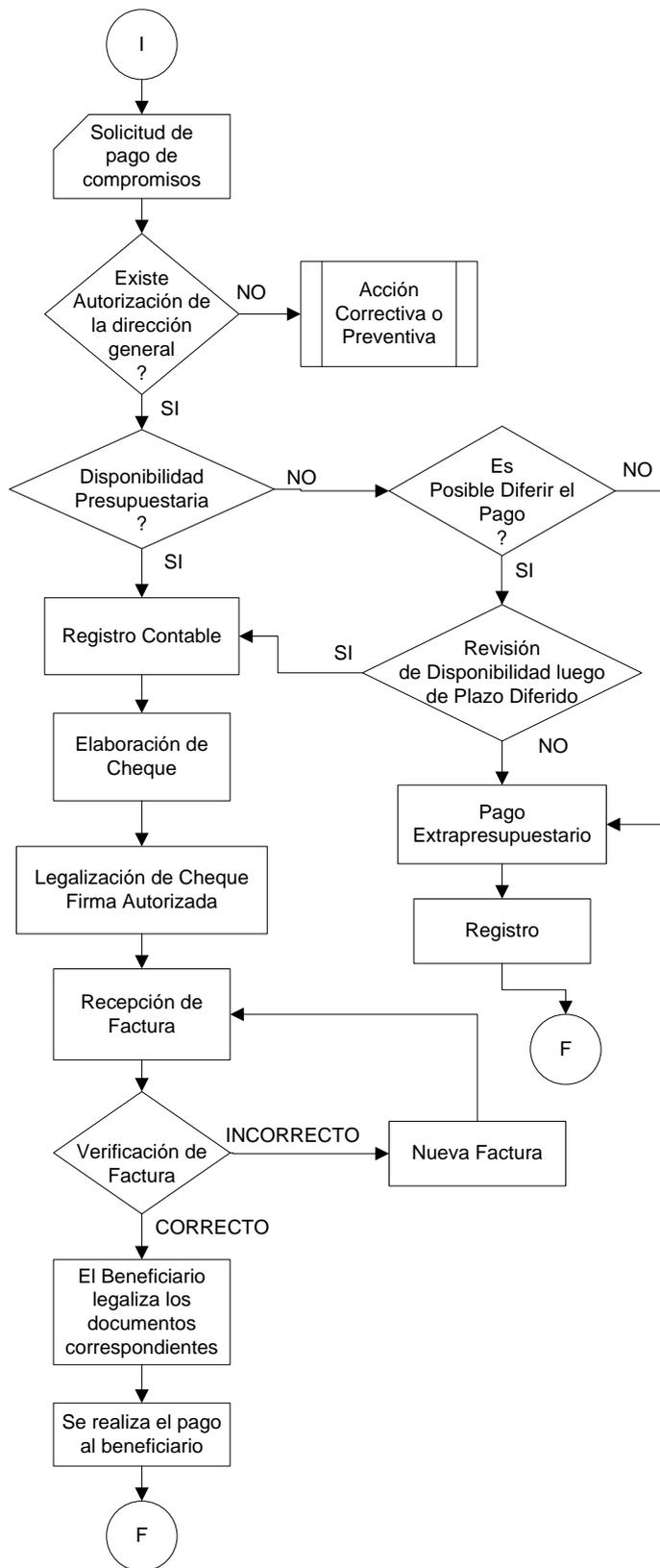
**Recursos.-** Tecnológicos: Computadora, impresora, software. Logísticos: Materiales de oficina. Humanos: Colector.

**Responsable del proceso.-** Colector de la Unidad Educativa.

**Diagrama de flujo del proceso.-** ( el diagrama de flujo del proceso se presenta en la siguiente página ).

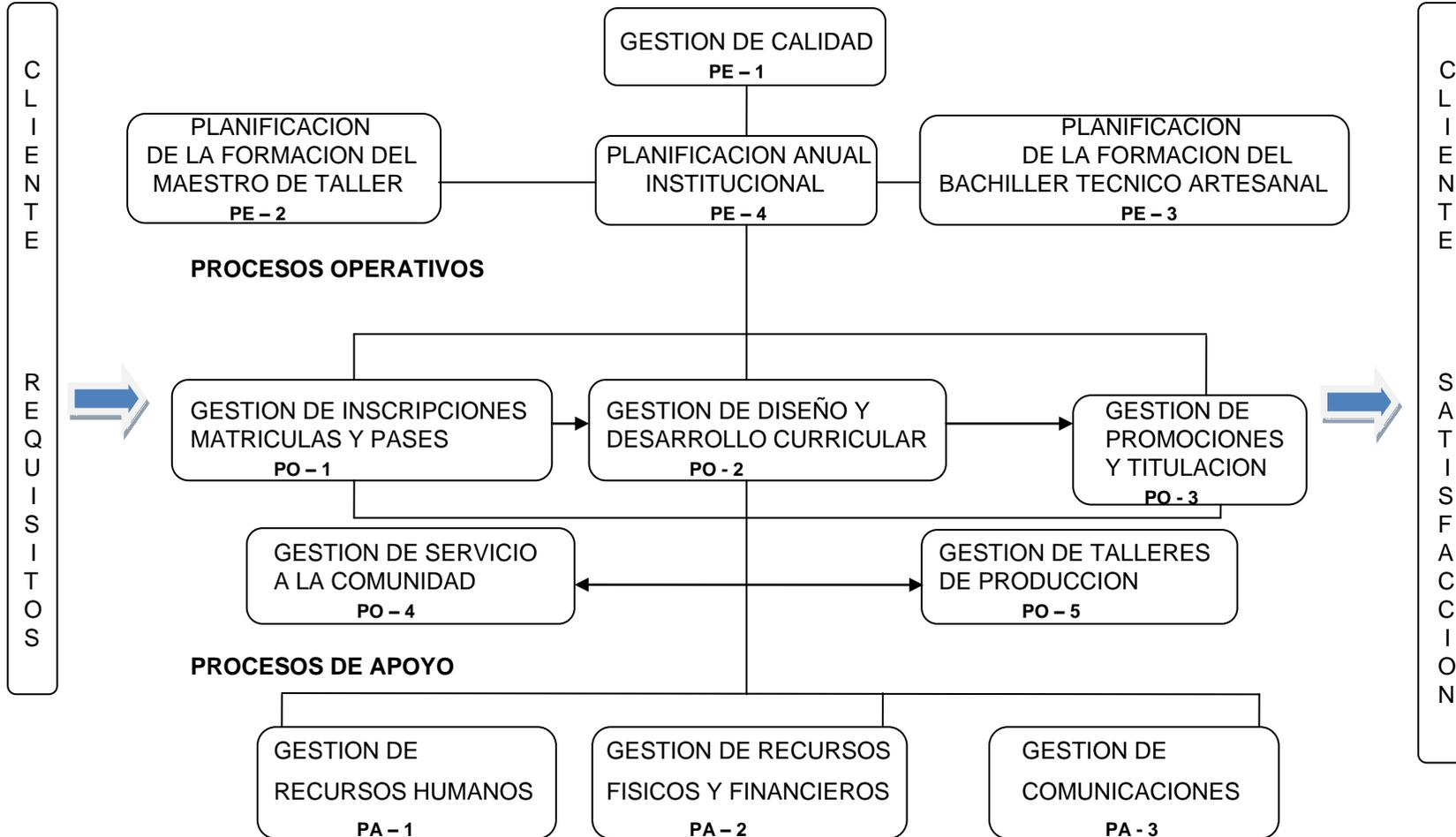
#### **Gráfico No. 13**

Diagrama de flujo del proceso de apoyo PA – 2.08



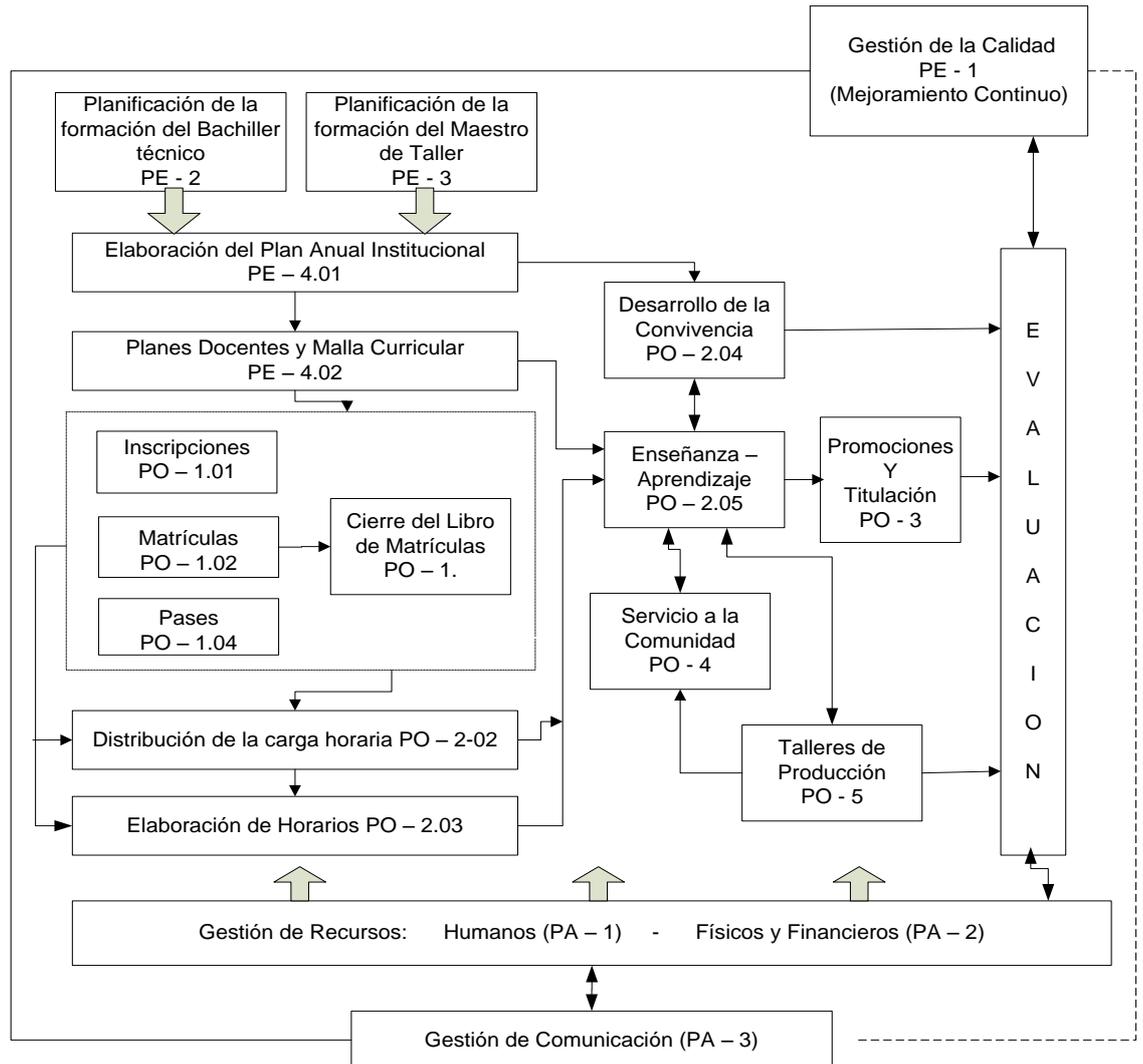
### 3.3 MAPA DE PROCESOS MACRO

Gráfico No. 14



### 3.4 INTERACCIÓN DE PROCESOS

El siguiente diagrama tiene como finalidad mostrar la interacción de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la Unidad Educativa, en ningún caso modifica el diagrama de procesos macro.



**Gráfico No. 15**

Diagrama de Interacción de los Procesos

### **3.5 SISTEMA DE GESTIÓN**

El sistema de gestión propuesto para la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”, cuenta con los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, que se indican a continuación.

#### **PROCESOS ESTRATEGICOS**

##### **PE – 1: Gestión de Calidad**

PE – 1.02 Evaluación de la convivencia

PE – 1.03 Evaluación de la satisfacción del cliente interno y externo

PE – 1.04 Evaluación de los procesos

PE – 1.05 Análisis de datos

PE – 1.06 Evaluación del sistema de gestión de calidad

PE – 1.07 Revisión por la dirección

PE – 1.08 Auditorías internas

PE – 1.09 Acciones correctivas

PE – 1.10 Acciones preventivas

PE – 1.11 Tratamiento del producto no conforme

PE – 1.12 Planificación de la mejora continua

PE – 1.13 Implementación de mejoras

PE – 1.14 Control de documentos

PE – 1.15 Control de registros

##### **PE – 2: Planificación de la formación del Maestro de Taller**

PE – 2.01 Elaboración del plan de formación para el Maestro de Taller

- PE – 2.02 Determinación del presupuesto para llevar a cabo el Plan
- PE – 3: Planificación de la formación del Bachiller Técnico Artesanal**
- PE – 3.01 Elaboración del plan de formación del Bachiller Técnico Artesanal
- PE – 3.02 Determinación del presupuesto para llevar a cabo el Plan
- PE – 4: Planificación Anual Institucional**
- PE – 4.01 Elaboración del plan anual institucional
- PE - 4.02 Elaboración de planes docentes y programas analíticos de formación.  
( malla curricular ).

## **PROCESOS OPERATIVOS**

- PO – 1: Gestión de inscripciones, matrículas y pases**
- PO – 1.01 Recepción de inscripciones
- PO – 1.02 Recepción de matrículas ordinarias y extraordinarias.
- PO – 1.03 Cierre del libro de matrículas
- PO – 1.04 Legalización de pases de otras instituciones educativas
- PO – 2: Gestión del diseño y desarrollo curricular**
- PO – 2.02 Distribución de la carga horaria
- PO – 2.03 Elaboración de horarios de clase
- PO – 2.04 Desarrollo de la Convivencia en la Unidad Educativa
- PO – 2.05 Proceso de enseñanza aprendizaje

**PO - 3: Gestión de promociones y titulación**

- PO – 3.01 Evaluaciones trimestrales
- PO – 3.02 Elaboración de cuadros de notas, promociones y documentos para legalización del año de formación
- PO – 3.03 Preparación de carpetas individuales de graduandos
- PO – 3.04 Elaboración de informes de labores del año lectivo
- PO – 3.05 Certificación de días laborados
- PO – 3.06 Recepción de grados teórico – prácticos
- PO – 3.07 Titulación de Bachilleres y Maestros de Taller

**PO – 4: Gestión de servicio a la comunidad**

- PO – 4.01 Ejecución del plan anual de servicio a la comunidad
- PO - 4.02 Toma de datos de los resultados obtenidos

**PO – 5: Gestión de talleres de producción**

- PO – 5.01 Ejecución del plan anual de talleres de producción
- PO – 5.02 Toma de datos de los resultados obtenidos

**PROCESOS DE APOYO**

**PA – 1: Gestión de los recursos humanos**

- PA - 1.01 Selección del personal
- PA – 1.02 Contratación del personal
- PA – 1.03 Inducción al personal nuevo
- PA – 1.04 Capacitación y sensibilización al personal
- PA - 1.05 Evaluación del personal

PA – 1.06 Motivación y reconocimiento al personal

**PA – 2: Gestión de recursos físicos y financieros**

PA – 2.01 Redistribución de aulas para las diferentes ramas de especialidad

PA – 2.02 Actualización de inventarios

PA – 2.03 Determinación del estado de la infraestructura, equipamiento y mobiliario

PA – 2.04 Mantenimiento de laboratorios y talleres

PA – 2.05 Servicio de limpieza

PA – 2.06 Cobro de pensiones mensuales y derechos

PA – 2.07 Pago de nómina

PA – 2.08 Pago de servicios y productos

PA – 2.09 Pago de aportes al IESS

PA – 2.10 Declaración de impuestos

PA – 2.11 Determinación del cumplimiento de presupuestos

PA – 2.12 Selección de proveedores

PA – 2.13 Gestión de compras

PA – 2.14 Gestión de almacén

**PA – 3: Gestión de comunicaciones**

PA – 3.01 Comunicación interna

PA – 3.02 Comunicación con Padres de Familia y Representantes

PA – 3.03 Comunicación con Autoridades de control

PA – 3.04 Comunicación con medios y publicidad de la Unidad Educativa

## **CAPITULO 4**

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

#### **4.1 CONCEPTOS RELACIONADOS**

Según ISO 9000 – 2005, sistema de gestión de la calidad se define como: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Organización.- Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Calidad.- Grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes o asignados, cumplen con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.

Los conceptos de los términos sistema y gestión son simples e incluso únicos, no así el concepto de calidad que no ha logrado la unanimidad, puesto que los gurús de la calidad han definido a la misma con diferentes conceptos basados en diferentes filosofías, sin embargo se ha encontrado que todos coinciden en que, con la calidad se deben satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores. En base a esto podemos resumir el concepto de sistema de gestión de la calidad de la siguiente manera:

Conjunto de elementos dinámicamente relacionados y diligenciados para el logro de satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores.

#### **4.2 MISIÓN Y VISIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA**

##### **4.2.1 Misión:**

La Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”, es formadora de maestros de taller y bachilleres técnicos en diversas ramas artesanales, está al servicio de jóvenes y adultos del Austro Ecuatoriano, cuenta para ello con personal docente calificado y

con amplia experiencia además de talleres equipados; que garantizan a sus estudiantes la trasmisión de conocimientos teóricos y prácticos que les permitirá desenvolverse adecuadamente en el ambiente competitivo y cambiante que exige la sociedad actual

#### **4.2.2 Visión:**

La Unidad Educativa de Formación Artesanal Particular “Gricelda Quezada de Vázquez”, se proyecta como la Institución líder en su campo, en todo el Austro Ecuatoriano. Mejorando permanentemente sus procesos para ofertar educación con calidad que permitirá a sus egresados continuar sus estudios superiores o pasar a formar parte de la población económicamente activa del País.

### **4.3 VALORES INSTITUCIONALES**

La Unidad Educativa en busca de ofrecer formación integral a sus alumnos, dentro de un ambiente en el que se nota la calidad pero además un ambiente cordial, agradable, holístico, armónico; a definido los siguientes valores humanos tanto individuales como colectivos.

**4.3.1 Respeto.-** Entender claramente que las posibilidades de lo que puedo hacer o no hacer están limitadas hasta donde empiezan las posibilidades de lo que pueden hacer o no hacer los demás.

Saber reconocer, apreciar y valorar las cualidades de los demás, ya sea por su conocimiento experiencia o valor personal.

Aceptar que somos muy diversos en todos los sentidos, y demostrarlo con un alto grado de tolerancia hacia estas divergencias.

**4.3.2 Responsabilidad.-** Responder por nuestras acciones y omisiones, además de los efectos que estas produzcan.

**4.3.3 Solidaridad.-** Llamada a impulsar todas las acciones que favorezcan al cambio positivo o al desarrollo individual o colectivo, la solidaridad nace del ser humano y se

dirige esencialmente al ser humano, todos necesitamos de todos porque estamos juntos en nuestro establecimiento educativo y en nuestra sociedad.

**4.3.4 Trabajo en equipo.-** Poner a disposición del equipo nuestras capacidades individuales, y fomentar el desarrollo del aprendizaje colaborativo, para con responsabilidad mutua o compartida alcanzar el propósito u objetivo común.

**4.3.5 Sana convivencia.-** Mejorar la convivencia social en la Unidad Educativa, significa asegurar relaciones respetuosas entre todo sus miembros y superar las prácticas discriminatorias. Significa aprender y enseñar a los alumnos y alumnas a desenvolverse en una institucionalidad normada por reglas de colaboración, resolviendo los conflictos de manera justa y formativa.

**4.3.6 Sentido de pertenencia y conservación de su entorno.-** Respetando nuestro sentido de pertenencia por el mobiliario, el equipamiento, la edificación, nuestros maestros, familia, compañeros, nuestra ciudad, nuestro país, la tierra, el agua, el aire; lograremos sentirnos dueños de nuestros recursos.

Sin nos involucramos y nos comprometemos a crear sanas costumbres y actitudes ecológicas tendremos un mejor futuro.

**4.3.7 Honestidad.-** Decir la verdad y luchar contra la corrupción, la copia, el dolo, la difamación.

**4.3.8 Justicia.-** Dar a cada quien lo que le corresponde respetando derechos y deberes.

**4.3.9 Amor.-** Expresión de afecto y cuidado para consigo mismo y para con los demás.

## **4.4 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

### **4.4.1 Política de calidad:**

En la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez” utilizamos métodos de enseñanza que le permiten a nuestros alumnos lograr un aprendizaje significativo y duradero que se refuerza con la puesta en práctica de lo que se ha aprendido en las

clases teóricas, orientando al estudiante para que razone metódicamente antes de realizar cualquier tarea mediante el uso correcto de herramientas y equipos.

Impulsamos el alto desempeño estudiantil y proporcionamos refuerzo pedagógico individualizado en los casos necesarios, cultivamos el respeto hacia la diversidad ideológica, religiosa, política, en un marco de absoluta tolerancia con un trato mutuamente amable, en un ambiente seguro con tiempo para el sano esparcimiento y la diversión.

Lo que hacemos lo sabemos hacer con profesionalismo, poniendo a disposición de nuestros estudiantes y padres de familia o representantes, una amplia infraestructura educativa, mobiliario y equipamiento, buscamos alcanzar la calidad mejorando continuamente nuestros procesos, capacitando a nuestro personal docente para su desarrollo. Aseguramos a nuestros clientes que cumplimos con sus requisitos junto con los legales y reglamentarios; además mantenemos canales de comunicación disponibles en horarios ampliados, para ofrecer la información que sea requerida y recibir sus importantes comentarios y recomendaciones.

#### **4.4.2 Objetivos de calidad:**

Incrementar el compromiso del estudiante en torno a su propio proceso de aprendizaje

Incrementar la participación del alumno en clase

Disminuir los conflictos escolares entre los diferentes actores de la Unidad Educativa mediante la implementación de la conciliación escolar

Incrementar la capacidad del estudiante de comprender las situaciones y resolver los problemas a base de separar las partes que las constituyen y reflexionar a cerca de ello de manera lógica y sistemática

Incrementar el nivel de autoestima de nuestros estudiantes de tal manera que les permita orientarse hacia el bienestar y no hacia su autodestrucción

## **4.5 MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD**

### **0. Introducción:**

El objetivo de este manual de calidad es la implementación de un sistema de gestión de calidad eficaz y eficiente, que le permita a la Unidad Educativa de Formación Artesanal Particular “Gricelda Quezada de Vázquez”, mantenerse como referente de las Instituciones de su tipo en el Austro Ecuatoriano.

### **0.1 Generalidades:**

Con este instrumento se pretende relacionar los conceptos sobre sistemas de gestión de la calidad establecidos en las normas ISO, con la práctica educativa.

Se entiende que el plan de estudios por sí solo no asegura que las necesidades y expectativas de los estudiantes y padres de familia sean cubiertas, por lo que es necesario que los procesos de entrega del servicio educativo, sean evaluados de manera continua para asegurar la efectividad del proceso enseñanza – aprendizaje. Se verificará el cumplimiento de los requisitos, mediante la aplicación de auditorías internas de calidad, así como el tratamiento de quejas y reclamos.

El sistema de gestión de la calidad debe ser el más sencillo posible, pero que permita alcanzar los objetivos de calidad de la Unidad Educativa.

Es de anotar que el control de la calidad es esencial en el sistema de gestión de la calidad, más realizar una medición exacta no es fácil, puesto que se valora el desempeño humano durante el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje.

### **0.2 Enfoque basado en procesos**

Los procesos que se desarrollan en la Unidad Educativa, son multidisciplinarios incluyen servicios administrativos, de apoyo y de evaluación, tales como:

- a) Procesos estratégicos que determinan el papel de la Unidad Educativa en el entorno socio – económico.

- b) Procesos para proveer la capacidad pedagógica necesaria a los educadores.
- c) Procesos para mantener el ambiente de trabajo.
- d) Procesos para el desarrollo, revisión y actualización de planes y programas analíticos de formación.
- e) Seguimiento y evaluación del proceso enseñanza – aprendizaje.
- f) Evaluación aplicada para otorgar al educando el título de Maestro de Taller o Bachiller Técnico Artesanal, según el caso.
- g) Servicios de apoyo para el proceso enseñanza – aprendizaje, realizados para el cumplimiento satisfactorio de los programas de estudio, y el apoyo al educando hasta que pueda obtener con éxito su grado académico.
- h) La comunicación interna y externa.
- i) La medición de los procesos de entrega del servicio educativo.

Sistema de gestión de la calidad

### **1. Alcance del sistema de gestión de la calidad**

El sistema de gestión de la calidad se aplicará a todas las ramas artesanales, tanto en la sección Matutina cuanto en la Vespertina de la Unidad de Formación Artesanal Particular “Gricelda Quezada de Vázquez”

### **2. Referencia normativas**

El presente manual de calidad está elaborado en conformidad con la guía de aplicación IWA-2, sistemas de gestión de la calidad para instituciones educativas.

### **3. Términos y definiciones**

Con referencia a educación y capacitación:

- 3.1 Consumidor.- Generalmente el educando.

- 3.2 Comprador.- Una persona u organismo que financia al educando, puede ser el mismo educando.
- 3.3 Usuario final.- La persona u organización que se beneficia del aprendizaje alcanzado por el educando.
- 3.4 Parte interesada.- Puede ser un cliente, asociaciones de padres de familia, otras organizaciones educativas relacionadas o la sociedad.
- 3.5 Proceso educativo.- Proceso que da por resultado un producto educativo.
- 3.6 Producto educativo.- Producto relacionado con la educación.
- 3.7 Institución educativa.- Organización que proporciona un producto educativo.
- 3.8 Educador.- Persona que entrega un producto educativo a los educandos.

#### **4. Sistema de gestión de la calidad**

##### **4.1 Requisitos generales**

La unidad educativa ha definido los procesos de gestión de diseño, desarrollo y entrega del servicio educativo, y los procedimientos para la implementación y medición de resultados.

Las condiciones para la aceptación de la educación en el momento de la entrega, se han definido en el proceso de gestión de promociones y titulación.

La mejora continua de estos procesos y la provisión de recursos se enfocan a todo el sistema a través del proceso estratégico de gestión de la calidad.

##### **4.2 Documentación**

###### **4.2.1 Generalidades.-**

El funcionamiento de la Unidad Educativa está regido a la siguiente normativa vigente:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de educación

- Reglamento a la Ley de Educación
- Reglamento de titulación artesanal

Para el inicio de cada periodo se actualizan los planes y programas analíticos de formación; para la determinación de la distribución de la carga horaria entre el personal docente se consideran entre otras, sus competencias, conocimientos, capacitación y actualización.

Al ser la educación una política de estado, las políticas al interior de la unidad educativa mantendrán estrecha concordancia con la primera mencionada.

La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye:

- Declaración documentada de la política de calidad
- Declaración documentada de los objetivos de la calidad
- Manual de calidad
- Manual de procedimientos
- Instructivos
- Registros

#### **4.2.2 Manual de calidad**

La descripción de la política de calidad, de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, además de la referencia a todos los procedimientos documentados, son parte de este manual de calidad.

#### **4.2.3 Control de los documentos**

La Unidad Educativa con la finalidad de asegurar que los documentos del sistema de gestión de la calidad sean actualizados permanentemente y estén disponibles para su uso, ha establecido el procedimiento documentado PE-....., que describe lo siguiente:

- Los mecanismos para editar, revisar y aprobar los documentos internos, incluyendo su identificación y su estado de revisión.

- El mecanismo para el control de los documentos, incluyendo los documentos externos, principalmente las reglamentaciones pertinentes que deberían ser actualizadas permanentemente.
- El mecanismo que permite que los documentos estén disponibles para el personal de la Unidad Educativa.
- Los mecanismos para gestionar y controlar los documentos legales de los educandos, para asegurar la rastreabilidad de los servicios educativos y verificar el cumplimiento de requisitos en las etapas educativas establecidas.
- Los documentos utilizados para definir, dirigir y controlar las actividades de enseñanza – aprendizaje.
- La revisión y aprobación de los documentos generados internamente, para su adecuación y conformidad.
- El control y trazabilidad a los procesos de diseño y desarrollo, de la información sobre la edición de libros de texto o de aprendizaje, textos complementarios, cuadernos de trabajo u otros recursos de la educación.

#### **4.2.4 Control de los registros**

Los registros proporcionan información sobre las actividades realizadas en la Unidad Educativa, tales como los resultados obtenidos por los educandos en el proceso de enseñanza – aprendizaje, se ha definido el proceso PE – 1.15, en el que se establece:

- Los tiempos de retención y la disposición de los registros, siempre manteniendo su privacidad.
- La disponibilidad de los registros para quienes deban tener acceso a los mismos.

Entre otros los registros que se disponen en la Unidad Educativa son los siguientes:

- Reporte de resultados de las evaluaciones tanto a docentes cuanto a educandos.
- Requisitos para la titulación.
- Planes y programas analíticos de formación.
- Registros de convivencia en la Unidad Educativa.
- Registros de promociones.

- Pérdida, daño o uso inadecuado de la documentación proporcionada por los educandos.
- Quejas o reclamaciones.
- Registros sobre derechos de autor o permiso para uso de la información.

## **5. Sistema de gestión de la calidad**

### **5.1 Responsabilidad de la dirección**

#### **5.1.1 Compromiso de la dirección.-**

La Dirección General de la Unidad Educativa, ha manifestado formalmente su compromiso para lograr la elaboración, implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, estableciendo y difundiendo la política y objetivos de la calidad, asegurando hasta donde sea posible la disponibilidad de recursos para el logro de estos objetivos, estableciendo y comunicando los factores para satisfacer las necesidades y expectativas de los educandos así como para cumplir los requisitos legales y reglamentarios para la titulación artesanal.

#### **5.2 Enfoque al cliente**

La Unidad Educativa también ha identificado las necesidades y expectativas de docentes, padres de familia y otras partes interesadas dentro de su área de influencia, determinando los factores necesarios para su satisfacción, de tal manera que le permita cultivar y mantener la confianza de todas las partes interesadas.

Por la complejidad y continuos cambios en los requisitos del cliente, el seguimiento y control de su cumplimiento están incluidos en la revisión por la dirección.

#### **5.3 Política de calidad**

La dirección general de la Unidad Educativa ha declarado formalmente su política de calidad, la misma que se encuentra documentada y es comunicada a todos los actores.

En la declaración de la política de calidad, la dirección general consideró los requisitos y las necesidades y expectativas de sus clientes, ésta política de calidad se alinea con el propósito de la Unidad Educativa, incluye un compromiso para la mejora continua y constituye un referente para establecer y revisar los objetivos de la calidad

La dirección general utiliza la política de calidad como guía para la toma de decisiones de todos los involucrados en la mejora continua de la entrega del servicio educativo.

La política de calidad deberá actualizarse acorde a los resultados obtenidos de la revisión del sistema de gestión de calidad; a los cambios en los requisitos, necesidades y expectativas de sus clientes; y para mantener la consistencia con la normativa vigente.

La dirección general se asegurará de que la política de la calidad, sea entendida, implementada y mantenida por todos los actores de la Unidad Educativa.

## **5.4 Planificación**

### **5.4.1 Objetivos de calidad**

La dirección general de la unidad educativa ha identificado los objetivos de calidad en función de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, y están alineados con la política de calidad.

Los objetivos de calidad son medibles y están establecidos en los procesos más relevantes de la Unidad Educativa, procesos que involucran el cumplimiento de la política de calidad y los requisitos de mejora del sistema de gestión de la calidad.

### **5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad**

La planificación del sistema de gestión de la calidad de la Unidad Educativa, consiste en definir las actividades y asegurar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad de la Unidad educativa. Dicha planificación incluye:

- Los hechos relativos a los clientes
- Planificación financiera
- Estrategias de crecimiento

- Planes para los servicios complementarios
- Evaluación de las competencias del personal.
- Indicadores de calidad: eficacia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Tiene especial consideración la planificación de los procesos de la gestión de diseño y desarrollo curricular, así como la gestión de promociones y titulación; y su interrelación con los procesos de apoyo.

Estos procesos están sujetos a un proceso de mejora continua, con el objetivo de mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad de la Unidad Educativa.

Los planes, objetivos y metas planteadas deberían ser cubiertos a corto, mediano y largo plazo.

## **5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación**

### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad en la Unidad Educativa**

La dirección de la Unidad Educativa describe claramente la estructura organizacional, con un enfoque basado en procesos, que apoya el desarrollo y despliegue del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye la delegación de la responsabilidad y autoridad por área funcional del personal involucrado en los procesos del sistema de gestión de la calidad.

### **5.5.2 Representante de la dirección**

La dirección general de la Unidad Educativa con la finalidad de nombrar su representante observará que éste cumpla lo siguiente.

- Que esté familiarizado con el sistema de gestión de la calidad de la Unidad Educativa.
- Que no ejerce ninguna jefatura en alguna área funcional de la Unidad Educativa.
- Que tenga libertad para identificar, informar, registrar y resolver apropiadamente y en forma conveniente las no conformidades identificadas en el sistema de gestión de la calidad de la Unidad Educativa.

### **5.5.3 Comunicación interna en la Unidad Educativa**

La dirección general ha definido un proceso de comunicación interna con alcance a todos los procesos del sistema de gestión de la calidad. El compromiso para proporcionar los recursos necesarios es evidente, con la finalidad de que proceso de comunicación sea eficaz.

## **5.6 Revisión por la dirección**

### **5.6.1 Generalidades**

La dirección general de la Unidad Educativa llevará a cabo la revisión del sistema de gestión de la calidad, dos veces por año. Con la finalidad de evaluar la eficacia en el cumplimiento de los requisitos e indicadores del sistema, y en caso necesario establecer acciones preventivas y correctivas para las no conformidades identificadas o potenciales. Si se identificara la necesidad de una revisión no programada, la misma deberá realizarse, para lo cual la dirección general proveerá los recursos necesarios.

La revisión por la dirección del sistema de calidad, incluye:

- La revisión periódica programada de los sistemas de enseñanza y de apoyo.
- El seguimiento y control de cumplimiento de los requisitos del cliente.
- La satisfacción de las partes interesadas.
- Los criterios de evaluación.
- Los resultados de la evaluación.
- Las mejoras documentadas.

### **5.6.2 Información de entrada para la revisión**

La información de entrada para la revisión está constituida por:

- La retroalimentación proporcionada por los clientes.
- La información estadística derivada de los registros de calidad relevantes de los elementos del sistema de gestión de la calidad.
- Los resultados de los procesos de mejora continua.

- El desempeño del proceso de enseñanza-aprendizaje y de la conformidad del graduado.
- Los resultados de las acciones preventivas y correctivas.
- Estado de las acciones de seguimiento de los graduados.
- Las propuestas para la mejora.

### **5.6.3 Resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión por la dirección contiene las acciones y decisiones referentes a:

- Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de los procesos de entrega del servicio educativo.
- Mejora de las competencias del graduado.
- Necesidades de recursos.

La revisión realizada por la dirección se realizará conforme al procedimiento establecido para el efecto.

## **6. Gestión de los recursos**

### **6.1 Provisión de recursos**

La Unidad Educativa ha establecido los valores que cancelarán sus clientes, por el servicio educativo proporcionado, bajo los lineamientos de la comisión de costos de la educación particular del Ministerio de Educación. Estos recursos cubren la realización del proceso de enseñanza-aprendizaje, aseguran también la disponibilidad para el funcionamiento efectivo del sistema de gestión de la calidad, y los recursos necesarios para incrementar la satisfacción del cliente y de todas las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para ello:

- Se ha establecido la información de entrada para detectar las necesidades de recursos.
- Efectuar la planificación de los recursos en el corto y mediano plazo.
- Se realiza el seguimiento de las tareas de verificación y evaluación.

## **6.2 Recursos humanos**

### **6.2.1 Generalidades**

La Unidad Educativa ha establecido un sistema de evaluación de personal para mantener y mejorar su competencia. De su resultado la dirección general establece:

- Necesidades de capacitación de su personal.
- Adecuación del currículo para integrar los avances científicos y tecnológicos.
- Actualización del proceso enseñanza – aprendizaje.
- Asegurar la competencia del personal para la adecuada realización de sus funciones.

Las partes interesadas necesitan mantener la confianza de que la Unidad Educativa cuenta con el personal docente calificado para cubrir los requisitos de educación de sus estudiantes.

La evaluación del desempeño del educando comprobará la efectividad de la Institución en brindar el servicio educativo, basada en el logro de los objetivos educativos.

### **6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación**

La dirección general proporciona al personal docente y de apoyo la información necesaria sobre como su competencia, toma de conciencia y formación están alineadas con sus responsabilidades, autoridad y actividades académico-administrativas. Y concientiza a su personal sobre la importancia y pertinencia que tienen sus actividades para el logro de los objetivos de la calidad.

La Unidad Educativa:

- Efectúa acciones sistemáticas para detectar las necesidades de competencia mediante la comparación de requisitos curriculares con las competencias actuales de su personal.
- Capacita a su personal para cubrir las ausencias de cualquier tipo de competencia.
- Se asegura que los docentes operan con criterios de evaluación actualizados y armonizados.
- Mantiene los registros de las competencias del personal académico y administrativo.

### **6.3 Infraestructura**

La Unidad Educativa dispone de aulas de clase, laboratorios, talleres, auditorio, patios, áreas administrativas, bar, baterías sanitarias; así como maquinaria y equipo necesarios y suficientes para cubrir los requerimientos para llevar a cabo el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Dispone además de todos los servicios básicos que presta la ciudad, energía eléctrica, agua potable, alcantarillado, vías pavimentadas, transporte público, servicio telefónico, servicio de internet. Sus instalaciones son apropiadas y brindan la seguridad necesaria para sus usuarios.

La dirección general ha establecido los procesos necesarios para asegurar el mantenimiento de la infraestructura de la Unidad Educativa, así como el servicio de limpieza necesario.

### **6.4 Ambiente de trabajo**

Para el desarrollo de la entrega del servicio educativo, se cuenta con aulas de clase, áreas administrativas, laboratorios, talleres, y espacios de uso común; seguros, libres de riesgos para la salud y distracciones físicas. Los servicios de apoyo refuerzan el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Para cuando se requiera ambientes de aprendizaje fuera de la institución educativa, la dirección general se asegurará de que estos ambientes presenten iguales o mejores condiciones que al interior de la Unidad Educativa.

## **7. Realización del producto**

### **7.1 Planificación de la realización del producto**

En la Unidad Educativa los procesos para la realización del producto son:

PE – 2.01      Elaboración del plan de formación para el Maestro de Taller

PE – 3.01      Elaboración del plan de formación del Bachiller Técnico Artesanal

- PE – 4.01      Elaboración del plan anual institucional
- PE - 4.02      Elaboración de planes docentes y programas analíticos de formación.  
( malla curricular ).
- PO – 1.01      Recepción de inscripciones
- PO – 1.02      Recepción de matrículas ordinarias y extraordinarias
- PO – 1.03      Legalización de pases de otras instituciones educativas
- PO – 2.03      Distribución de la carga horaria
- PO – 2.04      Elaboración de horarios de clase
- PO – 2.05      Desarrollo de la Convivencia en la Unidad Educativa
- PO – 2.06      Proceso de enseñanza aprendizaje
- PA – 2.13      Gestión de compras
- PO – 3.01      Evaluaciones trimestrales
- PO – 3.10      Recepción de grados teórico – prácticos
- PO – 3.11      Titulación de Bachilleres y Maestros de Taller
- PA - 1.01      Selección del personal
- PA – 1.02      Contratación del personal
- PA – 1.03      Inducción al personal nuevo
- PA – 1.04      Capacitación y sensibilización al personal
- PA – 2.01      Redistribución de aulas para las diferentes ramas de especialidad
- PA – 2.04      Mantenimiento de laboratorios y talleres

Los procesos principales de entrega del servicio educativo, son controlados y se han definido procesos para la evaluación así:

PE – 1.02 Evaluación de la convivencia

PE – 1.03 Evaluación de la satisfacción del cliente interno y externo

PA - 1.05 Evaluación del personal

Se controlan y evalúan también los procesos principales de apoyo, mediante:

PE – 1.04 Evaluación de los procesos

La medida de los resultados y las acciones a tomar se definen en el proceso:

PE – 1.05 Análisis de datos

Todos estos datos y resultados son elementos de entrada para la revisión por la dirección general de la Unidad Educativa, la que se realiza según el proceso:

PE – 1.07 Revisión por la dirección

Los controles ineficaces, las observaciones y no conformidades detectadas; implican cambios para mejorar, las que son planificadas e implementadas conforme lo establecen los siguientes procesos:

PE – 1.12 Planificación de la mejora continua.

PE – 1.13 Implementación de mejoras

## **7.2 Procesos relacionados con los clientes**

La Unidad Educativa proporciona un servicio que es intangible, no almacenable, y consumido durante la entrega. Da a sus educandos la posibilidad de estudiar el conocimiento existente y practicar su aplicación. Mantiene procesos de apoyo administrativo que ayudan a asegurar la calidad de la enseñanza.

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto**

La dirección general ha considerado a más de los requisitos establecidos en el reglamento de titulación artesanal y los establecidos por el Ministerio de Educación, las necesidades y expectativas de sus estudiantes y otras partes interesadas.

Para asegurar un trato mutuamente respetuoso al interior de la Unidad Educativa, como requisito para llevar a cabo el proceso de enseñanza – aprendizaje, se ha elaborado un proyecto para implementar el código de convivencia de la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”.

Complementariamente ha determinado también personal encargado de la seguridad y limpieza de sus instalaciones.

### **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

Para el inicio de un nuevo periodo de formación, se realiza la revisión de los requisitos relacionados con la entrega del servicio educativo, principalmente mediante los siguientes procesos:

PE – 4.01      Elaboración del plan anual institucional

PE - 4.02      Elaboración de planes docentes y programas analíticos de formación.  
( malla curricular ).

La dirección general se asegura de que la documentación pertinente sea conocida e implementada por el personal docente de la Unidad Educativa.

### **7.2.3 Comunicación con el cliente**

La Unidad Educativa ha establecido la comunicación con el cliente, mediante los siguientes procesos:

PA – 3.01      Comunicación interna

PA – 3.02      Comunicación con Padres de Familia y Representantes

PA – 3.03      Comunicación con Autoridades de control

## PA – 3.04 Comunicación con medios y publicidad de la Unidad Educativa

En estos procesos la dirección general garantiza:

- Brindar a estudiantes y partes interesadas una información completa del producto ofrecido por la Unidad Educativa.
- Una área definida para la atención a estudiantes, así como a los sectores productivo y social de tal manera que la recepción de la retroalimentación de dichos sectores, sea efectiva y se manifieste en la oportuna satisfacción de sus requerimientos de información así como en la recepción y análisis de sus quejas y reclamos.

### **7.3 Diseño y desarrollo**

#### **7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo**

Al diseñar y desarrollar la planificación de la formación del maestro de taller y del bachiller técnico artesanal, se considera un periodo de tres años.

Al diseñar y desarrollar el plan institucional, los planes y programas analíticos de formación, la distribución de la carga horaria, el desarrollo de la convivencia y el proceso de enseñanza – aprendizaje, la Unidad Educativa considera el ingreso al siguiente nivel escolar (promoción o titulación) como el nivel de salida del periodo de formación. Por tanto el periodo considerado es de un año lectivo.

La dirección general considera el diseño y desarrollo de la entrega del servicio educativo para el beneficio de los educandos y de otras partes interesadas. Las actividades de control del diseño y desarrollo son apropiadas al propósito y duración de la planificación de la entrega del servicio educativo.

Puesto que las evaluaciones incluyen los logros del educando y la eficacia de la Unidad Educativa, estas evaluaciones deben incluir los requisitos de desempeño potenciales o reales para determinar:

- Cómo debe orientarse la entrega del servicio educativo para que los educandos lleguen a tener las competencias requeridas.

- Cómo pueden cumplirse los nuevos requisitos.
- Medidas específicas para la determinar la eficacia de la entrega del servicio educativo; y.
- Si las habilidades a enseñar coinciden con los planes de estudio.

Estas evaluaciones proporcionan información que debe usarse en los procesos de revisión de la entrega del servicio educativo. La validación se realiza con el método de la revisión por pares.

Los datos obtenidos proporcionan la información de entrada a los procesos de diseño de la entrega del servicio educativo, y nos permiten establecer sus metas.

### **7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo**

La Unidad Educativa ha identificado la información de entrada para el diseño de la entrega del servicio educativo y esta incluye:

- Los resultados de la efectividad de los materiales para la enseñanza.
- Los datos de la investigación sobre la capacidad de aprendizaje del educando.
- La competencia requerida de los docentes.
- La normatividad vigente.
- El nivel alcanzado en los objetivos planteados.

### **7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo**

Los resultados del diseño y desarrollo se presentan de manera adecuada para su verificación con respecto a los elementos de entrada, e incluyen lo siguiente:

- Las habilidades y el conocimiento a ser adquirido.
- La evaluación del desempeño.
- Las estrategias apropiadas de la enseñanza.
- La entrega confiable de la información.

#### **7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo**

La revisión del diseño y desarrollo se realiza en las fases de planificación de acuerdo al numeral 7.3.1 de este manual, con la participación de los representantes de quienes realizan las actividades relevantes en cada fase.

Los resultados del diseño y desarrollo se revisan en comparación con los requisitos correspondientes (es decir: las competencias adquiridas por los estudiantes con los perfiles del técnico artesanal correspondiente). Los registros para los asuntos complejos serán las actas de reuniones de revisión formales.

Los procesos que intervienen en el diseño y desarrollo de la entrega del servicio educativo se encuentran documentados y son usados por el personal que los llevan a cabo. Se mantienen registros para revisar que el resultado de los procesos cumple con las especificaciones del diseño.

#### **7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo**

La verificación del diseño y desarrollo se realiza en las fases de planificación de acuerdo al numeral 7.3.1 de este manual. Esta actividad se realiza internamente por personal con conocimiento amplio de cada tema y que no haya participado en el diseño y desarrollo de la fase que se está verificando. Los resultados del diseño y desarrollo en todos los casos cumplen con las especificaciones de entrada del diseño y desarrollo en cada una de las fases.

#### **7.3.6 Validación del diseño y desarrollo**

La validación del diseño y desarrollo se realiza en las fases de planificación de acuerdo al numeral 7.3.1 de este manual. Este proceso se lleva a cabo para asegurar que las características de la entrega del servicio educativo permitan al educando hacer uso de sus conocimientos teórico – prácticos acorde al plan de estudios aplicado.

La validación se efectúa generalmente en las etapas finales del diseño y desarrollo. Entre otros, el piloteo, los estudios de confiabilidad y la acreditación son métodos de validación aplicados.

### **7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo**

En el ambiente educativo, la evolución rápida del conocimiento lleva a una revisión periódica de la entrega del servicio educativo, del resultado de esta revisión se ve la necesidad de implementar cambios, los mismos que deben ser identificados y documentados, para proceder con su implementación los cambios deben ser previamente revisados, verificados y validados, superando esta etapa serán autorizados y comunicados.

La actualización de cualquier asunto debe incluir la evaluación de su efecto en la entrega del servicio educativo, y los registros obtenidos deben conservarse.

## **7.4 Compras**

### **7.4.1 Proceso de compras**

La Unidad Educativa contempla las compras de aquellos productos o servicios en los que una falta de calidad o de disponibilidad puede afectar el grado de satisfacción de los clientes.

Se realiza la compra de los siguientes insumos y servicios.

- Material didáctico
- Equipos con tecnología apropiada
- Accesorios
- Herramientas e insumos.
- Instrumentos y material de laboratorios.
- Servicio de mantenimiento.
- Servicios de limpieza.
- Instalaciones
- Mobiliario.

### **7.4.2 Información de las compras**

La información para las compras contiene:

- Descripción del producto a comprar

- Requisitos para la aprobación del producto

Antes de trasladar la información a los proveedores la Unidad Educativa, confirma que los requisitos especificados sean adecuados para los procesos correspondientes.

### **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

La Unidad Educativa supervisa los productos para verificar el cumplimiento de sus requisitos de compra.

## **7.5 Entrega del servicio educativo**

### **7.5.1 Control de la entrega del servicio educativo**

Para el control de la entrega del servicio educativo, la Institución considera los siguientes procesos como apropiados:

PO – 2.05      Proceso de enseñanza aprendizaje

PO – 5.01      Ejecución del plan anual de talleres de producción

Debería evaluarse la aptitud, conocimiento, las destrezas y habilidad de cada estudiante que ingresa para asegurar que la enseñanza puede ser proporcionada a un nivel apropiado y a un paso apropiado.

La ausencia de requisitos de entrada específicos no necesita negar una valoración de las necesidades individuales del educando que deberían ser usadas para ajustar la enseñanza a esas necesidades individuales.

### **7.5.2 Validación de los procesos de entrega del servicio educativo**

Excluimos este requisito en este sistema de gestión de la calidad debido a que sus mecanismos de control identifican los productos no conformes, considerando además que dicha exclusión no afecta la capacidad y responsabilidad que tiene la Unidad Educativa, para proporcionar Maestros de Taller y Bachilleres Técnicos Artesanales idóneos.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad en la Unidad Educativa**

La identificación y trazabilidad de la información importante de cada uno de los estudiantes, se establece en su historial que incluye la libreta en donde se registra el seguimiento y estado de desempeño, esta libreta es puesta en conocimiento de los Padres de Familia trimestralmente.

### **7.5.4 Propiedad del cliente**

En la Unidad Educativa, las propiedades proporcionadas por los educandos son aquellas recibidas en el momento de la admisión para propósitos de inscripción o matrícula y durante la entrega del servicio educativo. Entre otros documentos, existen:

- Certificados.
- Promociones de niveles escolares aprobados previamente.
- Documentos de identificación personal (partida de nacimiento, cédula de identidad) y otros similares.
- Acuerdos de propiedad Intelectual.
- Exámenes médicos.
- Estudios o certificados del educando.
- Exámenes, pruebas o trabajos realizados por el educando.
- Trabajos finales, prototipos desarrollados y otros.
- Solicitudes, registros o documentos entregados por el educando para su inscripción o matrícula.
- Registros y documentos de la historia académica del educando.
- Equipo propiedad del educando.

### **7.5.5 Preservación del producto en la Unidad Educativa**

La Unidad Educativa conserva los documentos académicos tales como programas de estudios, planes de estudios y materiales impresos o electrónicos como libros, notas de cursos, discos magnéticos u ópticos, programas de computadora, archivos, etc.

También se considera los suministros para los procesos de entrega del servicio educativo; es decir, los químicos para laboratorios, productos textiles para talleres, materiales de construcción e instalación, etc. Usados para propósitos de enseñanza o trabajos de investigación y desarrollo.

La Unidad Educativa considera también, como los materiales deben ser presentados al educando, el equipo que necesita estar disponible (tales como: secadoras, planchas, máquinas de coser, maquinas de bordar, computadoras), etc.

La propiedad del cliente incluye artículos como los libros de texto, cuadernos de trabajo, casos de estudio, provisión de educación especial, computadoras, software, suministros de arte, o los medios proporcionados por compañías que compran educación para sus empleados. Según sea apropiado, la Unidad Educativa debe establecer normas y especificaciones para los materiales suministrados para asegurar la conveniencia de su uso en la entrega del servicio educativo.

## **7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

Para evaluar la validez y exactitud de las pruebas y exámenes que miden el resultado de la enseñanza, estas son validadas en cuanto a:

Los criterios para la aplicación de las pruebas y exámenes, que incluyen los objetivos, el alcance y los instrumentos utilizados.

Los estándares para la aplicación de las pruebas y exámenes en cuanto a:

- Características del contenido educativo
- Utilidad
- Empleo ético

Los modelos de pruebas y exámenes:

- Modelo centrado en el perfil del estudiante
- Modelo centrado en el resultado buscado
- Modelo centrado en el comportamiento del estudiante en el aula

Adicionalmente en los docentes se observará:

- La capacidad para actuar con justicia y realismo
- La flexibilidad para aceptar la diversidad de opinión y sentimientos de los alumnos
- El respeto por las diferencias de género, raza y situación socio-económica

## **8. Medición análisis y mejora**

### **8.1 Orientación general**

Las Unidad Educativa ha establecido un proceso estratégico para reunir la información apropiada, incluyendo la identificación de las fuentes de información. PE – 1.05 Análisis de datos.

La información es usada para asegurar la eficacia de la entrega del servicio educativo. Algunos ejemplos constituyen los siguientes:

- Histogramas.
- Diagramas de Pareto.
- Encuestas de satisfacción del cliente y otras partes interesadas que han sido identificadas.
- Métodos de enseñanza.
- Mediciones administrativas de la organización.
- Mediciones de variables relacionadas al educando, personal docente, personal de apoyo.
- Indicadores tales como: costos, fallas, deserción y desempeño del educando.

### **8.2 Seguimiento y medición**

#### **8.2.1 Satisfacción del cliente**

La Unidad Educativa dispone de métodos confiables para dar seguimiento y medir la satisfacción del cliente. Los indicadores de tendencias de la satisfacción del cliente están documentados y apoyados por evidencias objetivas.

### **8.2.2 Auditoría interna**

La Unidad Educativa ha establecido el proceso estratégico PE – 1.08 para realizar auditorías internas, considerando aspectos relacionados a la entrega del servicio educativo, acreditación y certificación, fallas en el proceso de enseñanza - aprendizaje, la efectividad de los métodos de enseñanza, los procesos de entrega del servicio educativo y el desempeño del sistema de gestión de la calidad.

Los aspectos a ser evaluados son:

- Verificar que los procedimientos para alcanzar los objetivos de la entrega del servicio educativo han sido implementados en su totalidad.
- Verificar que los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han cumplido.
- Verificar que se han proporcionado los recursos suficientes para alcanzar los objetivos de calidad.
- Todos los registros de calidad declarados en el sistema de gestión de la calidad.
- Todas las actividades del personal de la organización que afectan a la calidad.

### **8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos**

La Unidad Educativa ha implementado mediante procesos estratégicos la medición y seguimiento a los procesos usados para gestionar y entregar el servicio educativo. La medición se realiza en periodos apropiados conforme a la planificación de la entrega del servicio educativo.

Algunos de los procesos a los que se da seguimiento se indican a continuación:

- Evaluaciones.
- Proceso de enseñanza – aprendizaje.
- Planes y programas de formación.

La Unidad Educativa mantiene documentados los métodos empleados para medir la eficacia de los procesos. Entre estos métodos están: análisis comparativo, métodos estadísticos, periodos cíclicos, etc.

#### **8.2.4. Seguimiento y medición del servicio educativo**

La Unidad Educativa usa métodos establecidos, para dar seguimiento a los resultados de la entrega del servicio educativo y mantiene implementados los procesos necesarios para tal fin.

Los procesos de evaluación específica tales como las evaluaciones trimestrales, pruebas o exámenes se usan para medir el avance del cumplimiento de los requisitos curriculares.

Los resultados de este proceso de evaluación son registrados y usados para demostrar que los educandos alcanzaron los objetivos planificados en la entrega del servicio educativo.

#### **8.3. Control del producto no conforme**

Las áreas en las que el producto no conforme puede encontrarse incluyen, pero no están limitadas a estas, el desempeño del educando, materiales y servicios proporcionados por la Unidad Educativa.

Cuando una no conformidad involucra la participación del educando en el proceso educativo, y donde sea permitido por la normativa vigente, el educando debe:

- Ser provisto con capacitación adicional y permitirle que sea evaluado nuevamente.
- Permitírsele continuar en el programa educativo de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Ser transferido a otro programa de estudios.

Par el control del producto no conforme la Unidad Educativa dispone de: programas educativos complementarios, planes de capacitación, materiales de apoyo o herramientas.

#### **8.4 Análisis de datos**

La Unidad Educativa recoge los datos del análisis sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de los procesos de entrega del servicio educativo, de las siguientes fuentes de información:

- La revisión de la dirección.
- El personal docente y administrativo, así como la competencia de los educandos.
- La revisión de los requisitos del producto.
- El diseño y desarrollo de los planes y programas analíticos de formación.
- El desempeño de los titulados.
- Las encuestas de satisfacción del cliente y de las partes interesadas que han sido identificadas.
- Los resultados de las auditorías internas.
- El seguimiento y medición en el inicio, durante y al final de los procesos.
- La identificación del producto.
- Los bienes y propiedades del cliente.
- La verificación y validación de los métodos empleados para seguimiento y medición.
- El producto no conforme.

La Unidad Educativa analizará los datos y la información recopilados haciendo uso, sin estar limitados a estos, de los métodos aceptados de análisis y solución de problemas, tales como:

- Diagrama conceptual de procesos.
- Diagrama de procesos.
- Diagrama de flujo.
- Cartas de control estadístico.
- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de causa y efecto.
- Resultados de auditorías internas.
- Análisis del modo y efecto de falla, entre otros.

Una vez que el análisis es realizado, debería usarse para apoyar la mejora continua o las acciones correctivas y preventivas, según sea el caso.

Las técnicas y estadísticas deberían aplicarse a cualquier aspecto del sistema de gestión de la calidad. La evidencia por análisis estadístico de la variabilidad para mediciones tales como los indicadores de desempeño, las razones de deserción, los registros de los logros, la satisfacción del educando, y los análisis de tendencias pueden ayudar para asegurar a los educandos que el control de los procesos eficaces es una parte del sistema de gestión de la calidad

Los procesos educativos a menudo tienen características tanto cuantitativas así como cualitativas.

Muchos factores cuantificables fuera del salón de clase también establecen influencia en la efectividad de la enseñanza. La información para algunos de estos factores tales como el grado de interacción de padres o empleados con la Institución y la frecuencia y severidad de incidentes violentos y accidentes son considerados por la Unidad Educativa, como parte del proceso de mejora.

Ejemplos de las características cuantitativas de la enseñanza incluyen: El tiempo de enseñanza, tiempo de espera, desempeño del estudiante, proporciones de deserción, costos, confiabilidad y validez de los exámenes, el número de lugares disponibles para educandos, las razones de transferencia de cursos, los tiempos de readiestramiento por los establecimientos artesanales locales, número de libros de texto, recursos de apoyo para la enseñanza, títulos otorgados.

Ejemplos de características cualitativas de la enseñanza incluyen: Credibilidad, accesibilidad, seguridad, sensibilidad, cortesía, comodidad, competencia, confiabilidad, estima, utilidad, estética del medio, e higiene.

La medición y valuación debería ser continua y directa durante la enseñanza. La efectividad no siempre es conocida hasta que las habilidades mejoradas y el conocimiento se aplican, pero el educando necesita asegurarse que las predicciones de aplicación exitosa son hechas con precisión estadística apropiada.

La Unidad Educativa debería analizar la información de varias fuentes para evaluar el desempeño contra los planes y metas e identificar áreas de mejora. Debería considerar el uso de metodologías estadísticas para el análisis de datos, que pueden ayudar a evaluar controlar y mejorar el desempeño de los procesos.

## **8.5 Mejora**

### **8.5.1 Mejora continua**

La Unidad Educativa procura continuamente la mejora de la eficacia de su sistema de gestión de la calidad, con la formulación de la política y la planificación de los objetivos de calidad, además de los procesos educativos, permitiendo a todo el personal que identifiquen constantemente proyectos de mejora dentro de su alcance.

Las mejoras potenciales se identifican a través de métodos y análisis de la calidad usando información reunida de varias fuentes tales como:

- Evaluaciones internas del entendimiento de la política de calidad por el personal de la organización.
- Resultados del desempeño.
- Información de entrada para clientes y otras partes interesadas que han sido identificadas: padres de familia, industria, gobierno y sociedad.

Los procesos de mejora deben atender las quejas y comentarios de los clientes y las partes interesadas que han sido identificadas; los resultados de las auditorías de calidad; las proporciones de reprobación y aprobación.

### **8.5.2 Acción correctiva**

La Unidad Educativa debe implementar las acciones correctivas que son identificadas del análisis de la causa de no conformidades y oportunidades de mejora. Las acciones correctivas deben aplicarse para eliminar las no conformidades que ocurren durante el desempeño de los procesos de entrega del servicio educativo, tales como:

- El producto educativo no conforme.
- Los objetivos educativos que no se alcanzan.

- Desviaciones de los planes y programas de formación.
- Los resultados de la revisión del diseño, verificación, validación y modificación del diseño y desarrollo de la entrega del servicio educativo.
- Altos índices de deserción.
- Quejas del cliente y de otras partes interesadas que han sido identificadas.
- Resultados de las auditorías.
- Las no conformidades identificadas en el seguimiento y medición de los procesos para la entrega del servicio educativo.

Estas acciones correctivas deben establecerse y ser apropiadas para eliminar las causas de las no conformidades identificadas en el análisis realizado y el nivel de riesgo identificado.

Las acciones correctivas deben ser registradas para asegurar su implementación.

La Unidad Educativa ha definido el procedimiento PE - 1.09 para el seguimiento de las acciones correctivas incluyendo su análisis para asegurar su efectividad y evitar la recurrencia de la no conformidad, relacionada con la causa raíz. La evaluación es diseñada para identificar la causa raíz antes de que se aplique la acción correctiva.

### **8.5.3 Acción preventiva**

La Unidad Educativa debe implementar acciones preventivas que sean el resultado del análisis de causas de no conformidades potenciales y oportunidades de mejora del sistema de gestión de la calidad y de los procesos de entrega del servicio educativo, considerando datos tales como:

- Información proveniente de las tendencias, indicadores de enseñanza y desempeño del personal docente y administrativo.
- El haber alcanzado los objetivos de calidad.
- Análisis de costos relacionados con el logro de los objetivos de calidad.
- Encuestas de satisfacción del cliente y de otras partes interesadas que han sido identificadas.
- Resultados de las auditorías internas y de la revisión por la dirección.

Las acciones preventivas deben ser registradas para asegurar su implementación. Las acciones que resulten del proceso de acciones preventivas deben documentarse y comunicarse a las áreas apropiadas de la Unidad Educativa.

El aprendizaje que se obtenga del proceso de acción preventiva debería ser revisado y comunicado a toda la Institución.

#### **8.5.4 Incorporación de los principios de gestión de la calidad en la Unidad Educativa**

Los principios de gestión de la calidad se desarrollan ahora para enfocarlos a las actividades que son realizadas por la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”. Para mejorar la calidad de los servicios que ofrece y para la mejora continua de su desempeño.

##### **a) Institución centrada en el educando**

La Unidad Educativa depende de sus educandos, como clientes a quienes les pertenece el derecho a la educación. Por lo tanto, la Institución debe comprender las necesidades actuales y futuras de los educandos, satisfacer los requisitos relacionados a la formación que se proporciona a los educandos y esforzarse en exceder sus expectativas.

En esta definición incluye también las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes y todas las partes interesadas que han sido identificadas, como son: la sociedad en su conjunto, las asociaciones de padres de familia, las leyes y reglamentos, la industria, el gobierno, y en general todo el entorno socio – económico.

##### **b) Liderazgo**

Las autoridades de la Unidad Educativa deben establecer un liderazgo que promueva la participación de todos los sectores que intervienen en los procesos de entrega del servicio educativo para definir sus objetivos y la orientación que debe tener. De esta forma, las autoridades crean y mantienen un ambiente interno adecuado para lograr que todo el personal se involucre completamente en el propósito de alcanzar los objetivos educativos que hayan sido establecidos.

### **c) Participación del personal**

El personal de la Unidad Educativa en todos sus niveles debe estar involucrado en el desarrollo de su sistema de gestión de la calidad y adquirir el compromiso total de que aporten su experiencia y habilidades para que sean aprovechadas en beneficio de la Institución y se logre el cumplimiento de los objetivos en la Unidad Educativa.

### **d) Enfoque basado en procesos**

Las actividades en la Unidad Educativa deben evitar realizarse basadas en esfuerzos aislados o personales. Para obtener los resultados que se desean, las actividades en la Unidad Educativa y los recursos relacionados son gestionados como procesos, diseñados para mejorar en forma continua la eficacia y eficiencia del desempeño de la Institución, en los que participen autoridades, educadores, educandos, los clientes y todas las partes interesadas que han sido identificadas.

### **e) Enfoque de sistema para la gestión**

La Unidad Educativa ha identificado, entendido y establecido los procesos de gestión educativa interrelacionados, con la participación de directivos, educadores, educandos y todo el personal involucrado, tomando en cuenta las leyes y reglamentos aplicables, para gestionarlos como un sistema. Esto permitirá que la Institución opere con mayor eficacia y eficiencia para mejorar la calidad de las actividades educativas y en general para el logro de sus objetivos.

### **f) Mejora continua**

La Unidad Educativa debe incorporar sobre la marcha, contando con la participación y el consenso de directivos, educadores, educandos, los clientes y de todas las partes interesadas que han sido identificadas, acciones pertinentes para mejorar la calidad de la educación. La mejora continua del desempeño global de la Unidad Educativa debe ser un objetivo permanente de la gestión de la calidad educativa.

### **g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Las decisiones que se toman para promover la mejora continua de la eficacia y eficiencia del desempeño de la Unidad Educativa, deben basarse en el análisis de información y datos, y en la adecuada interpretación de las normas de calidad.

#### **h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

La Unidad Educativa y sus proveedores, representados por directivos, educadores, educandos, padres de familia, autoridades, industria, la sociedad en su conjunto, los clientes y todas las partes interesadas que han sido identificadas, actúan de manera interrelacionada para promover acciones de mejora en la calidad educativa, lo cual resulta en beneficio para todos. Esta relación interdependiente y de mutuo beneficio para la Institución y sus proveedores, aumenta la capacidad de ambas partes para crear valores como resultado de la gestión educativa.

### **4.6 PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y REGISTROS**

#### **4.6.1 Declaración de los procedimientos del sistema de gestión de la calidad**

**4.6.1.1** Procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

**4.6.1.2** Procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. 4.2.4 – ISO - 2008

**4.6.1.3** Procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías internas, establecer los registros e informar de los resultados. 8.2.2 ISO - 2008

**4.6.1.4** Procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme, 8.3 ISO - 2008

**4.6.1.5** Procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- b. Determinar las causas de las no conformidades.
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d. Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas, y.
- f. Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas. 8.5.2 ISO - 2008

**4.6.1.6** Procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a. Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b. Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c. Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d. Registrar los resultados de las acciones tomadas, y.
- e. Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas. 8.5.3 ISO - 2008

**4.6.1.7** Procedimiento para realizar la revisión por la dirección.

**4.6.1.8** Procedimiento para implantación y medición de resultados de los procesos.

**4.6.1.9** Procedimiento para la recepción de matrículas ordinarias y extraordinarias

**4.6.2 Declaración de instructivos del sistema de gestión de la calidad**

Los instructivos necesarios en el sistema de gestión de la calidad de la Unidad Educativa, son los siguientes:

- Instructivos para el uso de equipos:
  - o Máquinas de coser industriales.
  - o Máquinas recubridoras.
  - o Máquinas oberlog.
  - o Secadoras manuales.
  - o Secadoras de pedestal.
  - o Esterilizadores.
- Instructivos para el uso de:
  - o Laboratorio de computación.
  - o Sistema de audiovisuales.
  - o Internet
  - o Fotocopiadora

#### **4.6.3 Declaración de los registros del sistema de gestión de la calidad**

Los registros declarados en el sistema de gestión de la calidad establecido en la Unidad Educativa son los siguientes:

- Registro de la capacitación del personal.
- Registro de las evaluaciones a los docentes.
- Registro de las evaluaciones a los educandos.
- Registro de la evaluación de la convivencia en la Unidad Educativa.
- Registro de la evaluación de la satisfacción del cliente interno y externo.
- Registro de los requisitos para la titulación artesanal.
- Registro de los planes y programas analíticos de formación.
- Registro de las matriculas de los estudiantes.
- Registro de promociones de los estudiantes.
- Registro de derechos de autor y permisos para el uso de información.
- Registro de las competencias del personal docente y administrativo.
- Registro de las actas de reuniones formales.
- Registro del cumplimiento de los procesos.

- Registro de cambios en diseño y desarrollo de entrega del servicio educativo.
- Registros de la calidad de los procesos de entrega del servicio educativo.
- Registro de los resultados obtenidos por los estudiantes en el proceso de enseñanza – aprendizaje.
- Registro de identificación del educando.
- Registro de la propiedad del educando.
- Registro de los resultados de las auditorías internas.

## CAPITULO 5

### MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

#### 5.1 PROCESOS E INDICADORES DE GESTIÓN

##### 5.1.1 Proceso: Evaluación del personal ( PA – 1.05 )

**Objetivo.-** Determinar la necesidades de capacitación para mejorar el efecto educativo que produce en los alumnos, el despliegue de las capacidades pedagógicas, didácticas, la emocionalidad, la responsabilidad laboral y la naturaleza de las relaciones interpersonales de los docentes con sus alumnos, padres de familia, directivos y colegas.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Resultado de la labor educativa del docente en el trimestre	Rendimiento académico de alumnos en el periodo anterior / Rendimiento académico de alumnos en este periodo X 100	—	>90 % <100 %	Trimestral	Cuadros de notas trimestrales	Rector

Nivel de competencias de los docentes	No. Docentes con resultados de evaluación satisfactorios / No. Docentes evaluados x 100	—	>85 %	Anual	Resultado de evaluaciones a docentes	Rector
---------------------------------------	---	---	-------	-------	--------------------------------------	--------

### 5.1.2 Proceso: Recepción de Inscripciones ( PO – 1.01 )

**Objetivo.-** Llenar los cupos establecidos en la elaboración del plan anual institucional.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Porcentaje de cupos cubiertos para este periodo de formación	No. de cupos cubiertos / No. de cupos disponibles x 100	50 %	>70 %	Anual	Registro de inscripciones	Directora general

Nivel de oportunidad en las Inscripciones	No. de alumnos inscritos en el plazo establecido / No. total de alumnos recibidos	60 %	>70%	Anual	Registros de asistentes. Registros de matriculados	Secretario. Profesores dirigentes de curso.
---	---	------	------	-------	---	--

### 5.1.3 Proceso: Recepción de Matriculas ordinarias y extraordinarias ( PO – 1.02 )

**Objetivo.-** Legalizar el ingreso y ubicación en los diferentes niveles, secciones y especialidades, a todos los alumnos de la Unidad Educativa, completar su documentación y registro personal.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Porcentaje de estudiantes que han entregado documentación completa	No. de estudiantes con la documentación completa / No. de estudiantes matriculados x 100	80 %	>95 %	Mensual	Registros de secretaria	Secretario

Nivel de oportunidad en la matrícula	No. de alumnos matriculados en el plazo establecido / No. total de alumnos recibidos	65 %	>80 %	Anual	Registros de asistentes. Registros de matriculados	Secretario. Profesores dirigentes de curso.
--------------------------------------	--	------	-------	-------	---	--

#### 5.1.4 Proceso: Cierre del libro de matrículas ( PO – 1.03 )

**Objetivo.-** Obtener la aprobación de la comisión especial provincial con respecto a las matrículas para el presente periodo de formación.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Oportunidad de presentación de resúmenes de matrículas del periodo	Fecha de entrega de resúmenes a la dirección general – Fecha término para matrículas	—	< 5 días	Semanal ( hasta su cumplimiento )	Libro de matrículas	Secretario

Oportunidad de gestión para recabar aprobación del libro de matrículas	Fecha de legalización de solicitud de aprobación – Fecha de aprobación por la Comisión Especial	—	< 15 días	Semanal ( hasta su cumplimiento )	Comisión Especial Provincial	Secretario
--	---	---	-----------	--------------------------------------	------------------------------	------------

#### 5.1.5 Proceso: Legalización de pases de otras instituciones educativas ( PO – 1.04 )

**Objetivo.-** Obtener la aprobación de la comisión especial provincial con respecto a los pases de alumnos desde otras instituciones educativas y situarlos en el nivel correspondiente dentro de la Unidad Educativa.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Porcentaje de pases legalizados	No. de solicitudes de pases legalizadas / No. de solicitudes de pases receptadas X 100	—	>90 %	Trimestral	Registros de secretaría	Rector

Oportunidad de gestión para comunicar la legalización de pases	Fecha de comunicación a la Comisión Especial - Fecha de aprobación del pase en la Unidad Educativa	—	< 15 días	Semanal ( hasta su cumplimiento )	Registro de Oficios Enviados	Secretario
--	--	---	-----------	--------------------------------------	------------------------------	------------

#### 5.1.6 Proceso: Elaboración del Plan Anual Institucional ( PO – 2.01 )

**Objetivo.-** Establecer una plataforma coherente de planificación y seguimiento Institucional, que guie las actividades para el logro de los objetivos de la calidad.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Nivel de metas Cumplidas en el periodo	No. metas cumplidas / No. total metas propuestas X 100	58 %	>75 %	Anual	Registros del proceso	Rector

Oportunidad de elaboración del plan anual institucional	Fecha de elaboración del plan institucional - Fecha de entrega de Informes de comisiones	—	< 10 días	Semanal ( hasta su cumplimiento )	Registros de la Unidad Educativa. Informe de comisiones.	Directora General
---	---	---	-----------	--------------------------------------	---	-------------------

#### 5.1.7 Proceso: Selección del personal ( PA – 1.01 )

**Objetivo.-** Seleccionar a los funcionarios que reúnen los requisitos del cargo y cumplan con los propósitos de la Unidad Educativa.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Porcentaje de eficacia de las convocatorias	No. de convocatorias con respuesta de candidatos / No. total de convocatorias realizadas X 100	—	100 %	Anual	Registros de convocatorias	Directora General

Porcentaje de definición de perfiles de competencia	No. de perfiles definidos / No. total de perfiles necesarios para cubrir funciones X 100	—	>90 %	Anual	Manual de funciones	Rector
---	---	---	-------	-------	---------------------	--------

#### 5.1.8 Proceso: Contratación del personal ( PA – 1.02 )

**Objetivo.-** Legalizar la prestación de servicios del personal que colabora en la Unidad Educativa.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Oportunidad de legalización del contrato	Contratos tramitados oportunamente / Total de Contratos X 100	—	> 80 %	Anual	Registros de Contratación de personal	Rector

### 5.1.9 Proceso: Inducción al personal nuevo ( PA – 1.03 )

**Objetivo.-** Lograr que el nuevo empleado identifique a la Unidad Educativa como un sistema dinámico, en el que sus procesos interactúan interna y externamente y se encuentran en permanente evolución. Y que un buen desempeño de su parte incidirá directamente sobre el logro de los objetivos institucionales.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Eficacia del proceso	Personal contratado que no necesita re-inducción / Total del personal contratado X 100	—	100 %	Anual	Registros	Rector
Oportunidad en la entrega de información Institucional al Inducido	Fecha de recepción de información - Fecha de legalización del contrato	—	<2 días	Diaria ( hasta su cumplimiento )	Entrevista al inducido	Rector

### 5.1.10 PROCESO: Capacitación y sensibilización al personal ( PA – 1.04 )

**Objetivo.-** Alcanzar que el personal de la Unidad Educativa, alcance las competencias necesarias para lograr la calidad buscada en la entrega del servicio educativo, y crear conciencia de la importancia de las actividades que cada uno de ellos desarrolla al interior de la Institución.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Nivel de satisfacción del personal	No. de personal satisfecho / No. total de personal X 100	—	>85 %	Anual	Encuestas de clima organizacional	Rector
Porcentaje de efectividad de la capacitación	No. de personal que alcanza meta esperada / No. total de personal capacitado X 100	—	>80 %	Anual	Metas planteadas para la capacitación	Consejo Directivo
Nivel de cumplimiento de perfiles	No. de Personal que cumple perfiles de puestos / No. total de P. contratado X 100	—	>80 %	Anual	Perfiles mínimos	Directora General

**5.1.11 Proceso: Cobro de pensiones y derechos ( PA – 2.06 )**

**Objetivo.-** Garantiza los recursos para cumplir los requisitos económicos de los procesos de entrega del servicio educativo.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Porcentaje de ingresos recibidos en el periodo	$\frac{\text{Ingresos recibidos}}{\text{total de ingresos presupuestados}} \times 100$	66 %	> 80 %	Trimestral	Estados financieros	Colector
Porcentaje de alumnos sancionados por falta de pago	$\frac{\text{No. de alumnos con sanción}}{\text{No. total de alumnos asistentes}} \times 100$	—	< 5 %	Trimestral	Registros	Rector

### 5.1.12 Proceso: Pago de servicios y productos ( PA – 2.08 )

**Objetivo.-** Mantener un estricto control en el manejo de los recursos mediante el desarrollo de una gestión financiera integrada, eficiente y oportuna.

Nombre del Indicador	Fórmula de cálculo	Valor Inicial	Valor Meta	Frecuencia de Revisión	Fuente de datos	Responsable
Porcentaje de pagos ejecutados en este periodo	$\frac{\text{Pagos Ejecutados}}{\text{Pagos Proyectados}} \times 100$	—	>95 %	Trimestral	Estados Financieros	Directora General
Porcentaje de pagos extra - presupuesto	$\frac{\text{Pagos fuera de presupuesto}}{\text{total de pagos presupuestados}} \times 100$	—	< 10 %	Trimestral	Estados financieros	Colector

## 5.2 ANÁLISIS DE BRECHAS

Por lo crítico que representa el hecho de que al ser el cobro de pensiones mensuales y derechos de examen, el único ingreso que percibe la Unidad Educativa para su sostenimiento, basaremos el desarrollo de este punto “análisis de brechas” en el estudio del resultado de los indicadores establecidos en el proceso de apoyo PA – 2.06 Cobro de pensiones y derechos.

**Indicador No. 1.-** Porcentaje de ingresos recibidos en el periodo

Fórmula de cálculo:  $\text{Ingresos recibidos} / \text{total de ingresos presupuestados} \times 100$

En primer lugar establecemos el periodo de estudio, al comprendido entre los meses febrero y abril del año 2010.

De la aplicación de la fórmula obtenemos el valor del indicador = 66 %

Lo optimo o ideal sería que llegásemos al 100% es decir que alcancemos los ingresos que se presupuestaron para este periodo.

La diferencia que tenemos entre lo ideal que es el 100 % y lo real, es decir lo establecido por el indicador, que es el 66 %. Establece lo que se conoce como brecha, que para nuestro caso representa un 34 %.

El valor meta establecido en la definición del indicador, que es del 80 %, establece una diferencia con el valor actual, diferencia que llega al 14 %, que representa la mejora que debemos alcanzar al termino del próximo periodo de revisión del indicador, que es en el mes de julio del 2010, ya que la frecuencia de medición es trimestral.

**Indicador No. 2.-** Porcentaje de alumnos sancionados por falta de pago.

No se dispone registro alguno en el que se establezca que algún alumno ha sido sancionado de alguna manera, y esto se debe a que no se aplica el reglamento interno de la Unidad Educativa, algunas razones se ha detectado para ello, pero la principal se debe a que este instrumento se encuentra desactualizado. Existen nuevas exigencias emitidas desde el Ministerio de Educación para que todos los establecimientos educativos de todas las modalidades del sistema, elaboren el Código de Convivencia,

instrumento que sirve de base para la determinación de los reglamentos internos de cada Institución. En realidad los plazos establecidos inicialmente para la elaboración de estos códigos han vencido en varias oportunidades, lo que ha obligado a las autoridades del ramo a establecer nuevos plazos los que señalan hasta el mes de junio del 2010, para poder cumplir con esta obligación.

La Unidad Educativa debe a la brevedad posible establecer los mecanismos necesarios para implementar estos mecanismos de sanción, de tal manera que se pueda implementar su seguimiento y la medición a través de la implementación de este indicador que a la fecha todavía no es aplicable.

### **5.3 MEJORA CONTINUA**

**5.3.1 Definición.-** Citaremos como varios autores definen el mejoramiento continuo.

James Harrington.- Mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Fadi Kabboul.- Conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

De Abell.- Una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado.

L.P. Sullivan.- Esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.

Eduardo Deming.- La administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

ISO 9000:2005 (numeral 0.2).- “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.”

Joseph Juran.- La creación organizada de un cambio beneficioso y el logro de niveles de rendimiento sin precedentes.

El cambio beneficioso se orienta a dos enfoques:

- Características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente (calidad de diseño) donde un nivel más alto normalmente cuesta más.
- Ausencia de deficiencias (calidad de conformidad) donde un nivel más alto de calidad cuesta menos.

### **5.3.2 Proyectos de mejoramiento continuo.-**

Culturas milenarias como lo Egipcios, a lo largo de la historia han desarrollado métodos e instrumentos para establecer y mejorar normas de actuación en sus organizaciones y en los individuos, el mejoramiento continuo más que un enfoque o un concepto, es una estrategia y como tal constituye una serie de programas generales de acción y un despliegue de recursos, para lograr cumplir los objetivos planteados. El camino debe ser progresivo no es posible de un momento a otro saltar de la obscuridad a la luz de un solo paso.

Para establecer proyectos de mejora continua, existen varios métodos entre los que podemos citar: benchmarking, calidad total, teoría de las restricciones (TOC), programa permanente de mejoramiento de la productividad (PPMP), Reingeniería, Kaisen, modelo integral para la administración de operaciones (IMON), método general de soluciones de problemas, ruta de la calidad, etc. Todos ellos buscan convertir requerimientos en especificaciones técnicas y estas en un proceso de trabajo definido

RUTA DE LA CALIDAD

PASOS PARA PROYECTOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO:

Paso 1: Selección de los problemas (oportunidades de mejora).

Paso 2: Cuantificación y subdivisión del problema.

Paso 3: Análisis de las causas raíces específicas.

Paso 4: Establecimiento de los niveles de desempeño exigidos (metas de mejoramiento).

Paso 5: Definición y programación de soluciones.

Paso 6: Implantación de soluciones.

Paso 7: Acciones de Garantía.

Paso 1: SELECCION DE LOS PROBLEMAS (OPORTUNIDADES DE MEJORA). Este paso tiene como objetivo: la identificación y escogencia de los problemas de calidad y productividad del departamento o unidad bajo análisis.

A diferencia de otras metodologías que comienzan por una sesión de tormenta de ideas sobre problemas en general, mezclando niveles de problemas (síntomas con causas), en ésta buscamos desde el principio mayor coherencia y rigurosidad en la definición y escogencia de los problemas de calidad y productividad. Este primer paso consiste en las siguientes actividades:

- Aclarar los conceptos de calidad y productividad en el grupo.
- Elaborar el diagrama de caracterización de la Unidad, en términos generales: clientes, productos y servicios, atributos de los mismos, principales procesos e insumos utilizados.
- Definir en qué consiste un problema de calidad y productividad como desviación de una norma: deber ser; estado deseado requerido o exigido.
- Listar en el grupo los problemas de calidad y productividad en la unidad de análisis (aplicar tormenta de ideas).
- Preseleccionar las oportunidades de mejora, priorizando gruesamente, aplicando técnica de grupo nominal o multivotación.
- Seleccionar de la lista anterior las oportunidades de mejora a abordar a través de la aplicación de una matriz de criterios múltiples, de acuerdo con la opinión del grupo o su superior.

Este es un paso clave dentro del proceso, por lo que debe dedicarse el tiempo necesario evitando quemar actividades o pasarlas por alto, sin que el equipo de trabajo haya asimilado suficientemente el objetivo de las mismas.

La caracterización de la unidad debe hacerse gruesamente evitando detalles innecesarios. Debe considerarse que luego de cubiertos los pasos del primer ciclo, en los ciclos de mejoramiento posteriores se profundizará con mayor conocimiento.

Esta recomendación es válida para todas las actividades y pasos, la exagerada rigurosidad no es recomendable en los primeros proyectos y debe dosificarse, teniendo presente que el equipo de mejora es como una persona que primero debe gatear luego caminar, luego trotar, para finalmente correr a alta velocidad la carrera del mejoramiento continuo.

Técnicas a utilizar.- Diagrama de caracterización del sistema, tormenta de ideas, técnicas de grupo nominal, matriz de selección de problemas.

Paso 2: CUANTIFICACION Y SUBDIVISION DEL PROBLEMA. El objetivo de este paso es: la definición del problema, su cuantificación y la posible subdivisión en sub-problemas o causas síntomas.

Es usual que la gente ávida de resultados o que está acostumbrada a los “yo creo” y “yo pienso”, no se detenga mucho a la precisión del problema, pasando de la definición gruesa resultante del paso 1 a las causas raíces, en tales circunstancias los diagramas causales pierden especificidad y no facilitan el camino para identificar soluciones con potencia suficiente para enfrentar el problema. Por ejemplo, los defectos en un producto se pueden asociar a la falta de equipos adecuados en general, pero al defecto específico, “raya en la superficie”, se asociará una deficiencia de un equipo en particular.

Se trata de afinar el análisis del problema realizando las siguientes actividades:

- Establecer el o los tipos de indicadores que darán cuenta o reflejen el problema y, a través de ellos, verificar si la definición del problema guarda o no coherencia con los mismos, en caso negativo debe redefinirse el problema o los indicadores.
- Estratificar y/o subdividir el problema en sus causas-síntomas.

- Cuantificar el impacto de cada subdivisión y darle prioridad utilizando la matriz de selección de causas y el gráfico de Pareto, para seleccionar el (los) estrato(s) o sub-problema(s) a analizar.

Debe hacerse énfasis en la cuantificación y sólo en casos extremos (o en los primeros proyectos) a falta de datos o medios ágiles para recogerlos se podrá utilizar, para avanzar, una técnica de jerarquización cualitativa como la técnica de grupo nominal, con un grupo conocedor del problema. Sin embargo, se deberá planificar y ordenar la recolección de datos durante el proceso.

Este paso conviene desarrollarlo en tres o, al menos, dos sesiones, dependiendo de la facilidad de recolección de datos y del tipo de problema.

Técnicas a utilizar.- indicadores, muestreo, hoja de recolección de datos, gráficas de corrida, gráfico de Pareto, matriz de selección de causas, histogramas de frecuencia, diagrama de procesos.

**Paso 3: ANALISIS DE LAS CAUSAS RAICES ESPECIFICAS.** El objetivo de este paso es identificar y verificar las causas raíces específicas del problema en cuestión, aquellas cuya eliminación garantizará la no recurrencia del mismo. Por supuesto, la especificación de las causas raíces dependerá de lo bien que haya sido realizado el paso anterior.

Nuevamente en este paso se impone la necesidad de hacer medible el impacto o influencia de la causa a través de indicadores que den cuenta de la misma, de manera que se pueda ir extrayendo la causa más significativa y poder analizar cuánto del problema será superado al erradicar la misma.

Para cada subdivisión del problema seleccionado, se debe listar las causas de su ocurrencia aplicando la tormenta de ideas. Además, se tiene que agrupar las causas listadas según su afinidad (dibujar diagrama causa-efecto). Si el problema ha sido suficientemente subdividido puede utilizarse la sub-agrupación en base de las 4M o 6M (material, machine, man, method, moral, management), ya que estas últimas serán lo suficientemente específicas.

En caso contrario se pueden sub-agrupar según las etapas u operaciones del proceso al cual se refieren (en tal caso conviene construir el diagrama de proceso), definiéndose de esta manera una nueva subdivisión del sub-problema bajo análisis.

Por último, hay que cuantificar las causas (o nueva subdivisión) para verificar su impacto y relación con el problema, jerarquizando y seleccionando las causas raíces más relevantes. En esta actividad pueden ser utilizados los diagramas de dispersión, gráficos de Pareto, matriz de selección de causas.

Durante el análisis surgirán los llamados problemas de solución obvia que no requieren mayor verificación y análisis para su solución, por lo que los mismos deben ser enfrentados sobre la marcha.

Técnicas a utilizar.- tormenta de ideas, diagrama causa-efecto, diagrama de dispersión, diagrama de Pareto, matriz de selección de causas.

**Paso 4: ESTABLECIMIENTO DE LOS NIVELES DE DESEMPEÑO EXIGIDOS (METAS DE MEJORAMIENTO).** El objetivo de este paso es establecer el nivel de desempeño exigido al sistema o unidad y las metas a alcanzar sucesivamente. Las actividades a seguir en este paso son:

- Establecer los niveles de desempeño exigidos al sistema a partir de, según el caso, las expectativas del cliente, los requerimientos de orden superior (valores, políticas, objetivos de la empresa) fijados por la alta gerencia y la situación de los competidores.
- Graduar el logro del nivel de desempeño exigido bajo el supuesto de eliminar las causas raíces identificadas, esta actividad tendrá mayor precisión en la medida que los dos pasos anteriores hayan tenido mayor rigurosidad en el análisis.

En los primeros ciclos de mejoramiento es preferible no establecer metas o niveles de desempeño demasiado ambiciosos para evitar desmotivación o frustración del equipo; más bien con niveles alcanzables, pero retadores, se fortalece la credibilidad y el aprendizaje.

Paso 5: DEFINICIÓN Y PROGRAMACIÓN DE SOLUCIONES. El objetivo de este paso es identificar y programar las soluciones que incidirán significativamente en la eliminación de las causas raíces. En una organización donde no ha habido un proceso de mejoramiento sistemático y donde las acciones de mantenimiento y control dejan mucho que desear, las soluciones tienden a ser obvias y a referirse al desarrollo de acciones de este tipo, sin embargo, en procesos más avanzados las soluciones no son tan obvias y requieren, según el nivel de complejidad, un enfoque creativo en su diseño. En todo caso, cuando la identificación de causas ha sido bien desarrollada, las soluciones hasta para los problemas inicialmente complejos aparecen como obvias.

Para cada causa raíz seleccionada deben listarse las posibles soluciones excluyentes (tormenta de ideas). En caso de surgir muchas alternativas excluyentes antes de realizar comparaciones más rigurosas sobre la base de factibilidad, impacto, costo, etc., lo cual implica cierto nivel de estudio y diseño básico.

Además, se debe analizar, comparar y seleccionar las soluciones alternativas resultantes, utilizando múltiples criterios como: factibilidad, costo, impacto, responsabilidad, facilidad, etc.

Por último, hay que programar la implantación de la solución definiendo con detalle las 5W-H del plan, es decir, el qué, por qué, cuándo, dónde, quién y cómo, elaborando el cronograma respectivo.

No debe descartarse a priori ninguna solución por descabellada o ingenua que parezca, a veces detrás de estas ideas se esconde una solución brillante o parte de la solución.

Para que el proceso de implantación sea fluido es recomendable evitar implantarlo todo a la vez (a menos que sea obvia e inmediata la solución) y hacer énfasis en la programación, en el quién y cuándo.

Técnicas a utilizar.- tormenta de ideas, técnica de grupo nominal, matriz de selección de soluciones, 5W-H, diagramas de Gantt o Pert.

Paso 6: IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES (VERIFICACION DE RESULTADOS). Este paso tiene dos objetivos:

- Probar la efectividad de la(s) solución(es) y hacer los ajustes necesarios para llegar a una solución definitiva.
- Asegurarse que las soluciones sean asimiladas e implementadas adecuadamente por la organización en el trabajo diario.

Las actividades a realizar en esta etapa estarán determinadas por el programa de acciones, sin embargo, además de la implantación en sí misma, es clave durante este paso el seguimiento, por parte del equipo, de la ejecución y de los reajustes que se vayan determinando como necesarios sobre la marcha.

Se debe verificar los valores que alcanzan los indicadores de desempeño seleccionados para evaluar el impacto, utilizando gráficas de corrida, histogramas y gráficas de Pareto.

Una vez establecido el programa de acciones de mejora con la identificación de responsabilidades y tiempos de ejecución, es recomendable presentar el mismo al nivel jerárquico superior de la unidad o grupo de mejora, a objeto de lograr su aprobación, colaboración e involucramiento.

A veces es conveniente iniciar la implementación con una experiencia piloto que sirva como prueba de campo de la solución propuesta, ello nos permitirá hacer una evaluación inicial de la solución tanto en el ámbito de proceso (métodos, secuencias, participantes) como de resultados. En esta experiencia será posible identificar resultados no esperados, factores no tomados en cuenta, efectos colaterales no deseados.

A este nivel, el proceso de mejoramiento ya implementado comienza a recibir los beneficios de la retroalimentación de la información, la cual va a generar ajustes y replanteamientos de las primeras etapas del proceso de mejoramiento.

**Paso 7: ACCIONES DE GARANTÍA.** El objetivo de este paso es: asegurar el mantenimiento del nuevo nivel de desempeño alcanzado. Es este un paso fundamental al cual pocas veces se le presta la debida atención. De él dependerá la estabilidad en los resultados y la acumulación de aprendizaje para profundizar el proceso.

En este paso deben quedar asignadas las responsabilidades de seguimiento permanente y determinarse la frecuencia y distribución de los reportes de desempeño. Es necesario diseñar acciones de garantía contra el retroceso, en los resultados, las cuales serán útiles para llevar adelante las acciones de mantenimiento.

En términos generales, las principales actividades de este paso son:

- Normalización de procedimientos, métodos o prácticas operativas.
- Entrenamiento y desarrollo del personal en las normas y prácticas implantadas.
- Incorporación de los nuevos niveles de desempeño, al proceso de control de gestión de la unidad.
- Documentación y difusión de la historia del proceso de mejoramiento, siendo esta última actividad de gran importancia para reforzar y reconocer los esfuerzos y logros alcanzados e iniciar un nuevo ciclo de mejoramiento.

Puede ocurrir que el esfuerzo realizado para mejorar el nivel de desempeño en un aspecto parcial de la calidad y productividad, afecte las causas raíces que también impactan en otros aspectos y se producen así efectos colaterales de mejora en los mismos, debido a una sinergia de causas y efectos que multiplican entonces los resultados del mejoramiento.

Es en este paso donde se ve con más claridad la importancia en el uso de las gráficas de control, las nociones de variación y desviación y de proceso estable, ya que, para garantizar el desempeño, dichos conceptos y herramientas son de gran utilidad.

### **5.3.3 Puntualizaciones sobre “Proceso de Mejoramiento Continuo”.-**

En el término “Proceso de mejoramiento continuo”, cada palabra tiene un mensaje específico, así “proceso” implica secuencia relacionada de acciones, de pasos, y no solamente de un conjunto de ideas. “Mejoramiento” significa que este conjunto de acciones incrementa los resultados de rentabilidad de la empresa, basándose en variables que son apreciadas por el mercado como calidad, servicio, etc., y que den una ventaja diferencial a la empresa con relación a sus competidores. “Continuo” implica que dado que en el entorno competitivo las empresas hacen movimientos para ganar una posición en el mercado, la generación de ventajas debe ser algo constante.

Un proceso de mejora requiere que se desarrolle en la empresa un sistema que permita:

- Contar con empleados habilidosos, entrenados para hacer el trabajo bien, para controlar los defectos, errores y realizar diferentes tareas u operaciones.
- Contar con empleados motivados que pongan empeño en su trabajo, que busquen realizar las operaciones de manera óptima y sugieran mejoras.
- Contar con empleados con buena disposición frente al cambio, capaces de adaptarse a nuevas situaciones en la organización.

La aplicación de la metodología de mejora exige determinadas inversiones. Es posible y deseable justificar dichas inversiones en términos económicos a través de los ahorros e incrementos de productividad que se producirán por la reducción del ciclo de fabricación.

El verdadero progreso en la empresa solo se ha logrado cuando el ejecutivo de más alta jerarquía decide que él personalmente liderará el cambio. En este sentido existen diferentes procedimientos encaminados a centrar la atención en las exigencias que se imponen al proceso o función y lograr convertir los requerimientos en especificaciones técnicas, y estas en un proceso de trabajo definido.

#### **5.3.4 Obstáculos a las mejoras.-**

Existen varios factores que impiden los resultados, que de las mejoras se esperan. Esos factores suelen emanar de las personas, cuyas actitudes erradas constituyen las causas principales. A continuación se enumeran algunas de ellas:

- Pasividad entre los altos ejecutivos y Gerentes; los que evaden responsabilidades.
- Personas que piensan que todo marcha bien y que no hay ningún problema; están satisfechas con el status alcanzado y les falta comprensión de aspectos importantes.
- Personas que piensan que su empresa es la mejor. Digamos que son egocéntricas.

- Personas que piensan que la mejor manera de hacer algo y la más fácil es aquella que conocen. Personas que confían en su propia y suficiente experiencia.
- Personas que sólo piensan en sí mismas o en su propia división. Personas imbuidas de seccionalismo.
- Personas que no tienen oídos para las opiniones de otros.
- Personas que anhelan destacarse, pensando siempre en sí mismas.
- El desánimo, los celos y la envidia.
- Personas que no ven lo que sucede más allá de su entorno inmediato. Personas que nada saben acerca de otras divisiones, otras empresas, el mundo externo o el mundo en general.
- Personas que siguen viviendo en el pasado Feudal. Estas incluyen "las persona dedicadas únicamente a asuntos comerciales, los Gerentes y trabajadores de línea sin sentido común, y los sindicalistas doctrinados".

Cuando se desea poner en práctica algo nuevo, el principal enemigo de este esfuerzo se hallará dentro de la propia empresa y dentro de la propia persona. Si no se puede vencer este enemigo, no habrá progreso.

Todo lo novedoso, no necesariamente es bueno y no todo lo bueno tiene que ser novedoso. La profecía de lo bueno y lo novedoso en ocasiones hace perder objetividad, conduce a andar por caminos inadecuados, entusiasmo, motiva y lleva a creer que todos deben saber, conduce al populismo. Muchas veces esto condiciona una frustración porque no se ha justificado el camino a escoger en relación con las condiciones propias.

### **5.3.5 PROYECTO DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA “UNIDAD EDUCATIVA GRICELDA QUEZADA DE VAZQUEZ”.-**

#### **COMPROMISO DE LA UNIDAD EDUCATIVA**

Ante circunstancias claramente visibles que se presentan en la Unidad Educativa, como es el bajo rendimiento escolar, la deserción, la constante disminución del número de estudiantes, etc. La dirección general ha tomado la decisión estratégica de iniciar el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad. Para ello

procedió a autorizar la elaboración de la presente tesis de grado previa a la obtención del título de magister en sistemas de gestión de la calidad, cuyo objetivo es “levantar los procesos más importantes para el funcionamiento de la Unidad Educativa de Formación Artesanal Particular Gricelda Quezada de Vázquez, incluyendo los procedimientos obligatorios que establece la norma ISO 9001-2008, interrelacionarlos, implementarlos e integrarlos en un Sistema de Gestión de Calidad”.

#### CONCEPTUALIZACION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO

La norma internacional ISO 9001 – 2008 en la introducción numeral 0.2 Enfoque basado en procesos señala:

“La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos.....

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.”

Por tanto el mejoramiento continuo se convertirá en un compromiso permanente en todas las instancias dentro de la Unidad Educativa, y pasará a ser parte de la cultura organizacional.

#### CONFORMACION DEL COMITÉ DE CALIDAD

El Comité de Calidad de la Unidad de Formación Artesanal Particular “Gricelda Quezada de Vázquez”, se encuentra integrado de la siguiente manera:

- Directora General
- Rector
- Representante de los Profesores

- Representante de los Padres de Familia
- Representante de los Estudiantes

## CONFORMACION DEL GRUPO DE MEJORA PARA ESTE PROYECTO

Nombre del grupo.- Los Primeros

Conformación.-

- Ing. Wilson Vázquez. Líder
- Ing. Jenny Alvarez. Secretaria
- Lic. Eulalia Palomeque
- Abg. Priscila Rodríguez
- Ing. Katerine Vázquez

## CODIGO DE CONDUCTA DEL GRUPO

Nuestras actuaciones se fundamentarán en el respeto mutuo.

Fortaleceremos nuestro compromiso ético no solamente dentro del grupo, sino en todo nuestro entorno.

Disciplina, puntualidad y responsabilidad son nuestras mejores características.

Nuestra actitud es siempre positiva, todo problema tiene solución.

## CARACTERIZACION DE LA UNIDAD EDUCATIVA

IDENTIFICACION:

La Unidad Educativa "Gricelda Quezada de Vázquez" es una Institución de Formación Artesanal, con sostenimiento particular, cuyo funcionamiento se basa en los acuerdos ministeriales tanto de la junta nacional de defensa del artesano, mediante resolución número 584 del 20 de octubre de 1972; de la cartera de trabajo y recursos humanos, mediante acuerdo número 1251 del 18 de agosto de 1977; y de la cartera de educación, mediante resolución número 636 del 11 de abril de 1978; Instituciones que en ese entonces regían de manera tripartita el funcionamiento de estos establecimientos educativos, situación que se mantiene hasta la fecha con los

respectivos cambios en las competencias Ministeriales, tal es el caso del Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, hoy , Ministerio de Relaciones Laborales (fusión del Ministerio de Trabajo y Empleo y la SENRES Secretaria Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones).

#### UBICACIÓN:

La Unidad Educativa tiene su sede en la parroquia Azogues, cantón Azogues, provincia del Cañar.

#### MISION

La Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”, es formadora de maestros de taller y bachilleres técnicos en diversas ramas artesanales, está al servicio de jóvenes y adultos del Austro Ecuatoriano, cuenta para ello con personal docente calificado y con amplia experiencia además de talleres equipados; que garantizan a sus estudiantes la trasmisión de conocimientos teóricos y prácticos que les permitirá desenvolverse adecuadamente en el ambiente competitivo y cambiante que exige la sociedad actual.

#### VISION

La Unidad Educativa de Formación Artesanal Particular “Gricelda Quezada de Vázquez”, se proyecta como la Institución líder en su campo, en todo el Austro Ecuatoriano. Mejorando permanentemente sus procesos para ofertar educación con calidad que permitirá a sus egresados continuar sus estudios superiores o pasar a formar parte de la población económicamente activa del País.

#### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Ver gráfico No. 1 en la página 5 de este documento.

## PASO 1.- SELECCIÓN DE LOS PROBLEMAS U OPORTUNIDADES DE MEJORA

### IDENTIFICACION DE PROBLEMAS.-

- Bajo rendimiento escolar.
- Tendencia a la baja del número de estudiantes.
- Falta de capacitación de los docentes.
- Una sola fuente de financiamiento.
- Inadecuadas relaciones interpersonales.

### PRESELECCION DE PROBLEMAS A TRATAR U OPORTUNIDADES DE MEJORA

Utilizamos la técnica del multivoto para seleccionar el problema a tratar, para ello damos 3 votos a cada uno de los integrantes del grupo.

<b>PROBLEMA</b>	<b>V1</b>	<b>V2</b>	<b>V3</b>	<b>V4</b>	<b>V5</b>	<b>TOTAL</b>
Bajo rendimiento escolar	1	1			1	3
Tendencia a la baja del número de estudiantes		1		1		2
Falta de capacitación de los docentes	1		1		1	3
Una sola fuente de financiamiento				1	1	2
Inadecuadas relaciones interpersonales	1	1	2	1		5

## PASO 2.- CUANTIFICACION Y SUBDIVISION DEL PROBLEMA

### DEFINICION DEL PROBLEMA

Inadecuadas relaciones interpersonales entre los actores de la Unidad Educativa Artesanal Particular “Gricelda Quezada de Vázquez”.

### SUBDIVISION DEL PROBLEMA

- Altercados
- Agresividad
- Discriminación
- Irrespeto
- Acoso sexual

## JERARQUIZACION DE LOS SUBPROBLEMAS

Al no disponer de datos, realizaremos la jerarquización de la subdivisión del problema mediante la técnica del grupo nominal.

<b>SUBPROBLEMA</b>	<b>V1</b>	<b>V2</b>	<b>V3</b>	<b>V4</b>	<b>V5</b>	<b>TOTAL</b>
Altercados	3	2	1	2	5	13
Agresividad	2	5	2	5	1	15
Discriminación	1	1	3	1	4	10
Irrespeto	5	3	5	4	2	19
Acoso sexual	4	4	4	3	3	18

## CUANTIFICACION DEL PROBLEMA

A la fecha no existen datos con los que se puedan cuantificar el problema, al diseñar la propuesta de acción para la causa raíz debe incluirse la planificación para la recolección de los datos que nos permitan medir las mejoras que se logren.

### PASO 3.- ANALISIS DE LAS CAUSAS RAICES ESPECIFICAS

Del análisis de diagrama de Ishikawa presentado en la siguiente página extraemos las siguientes causas raíces del problema:

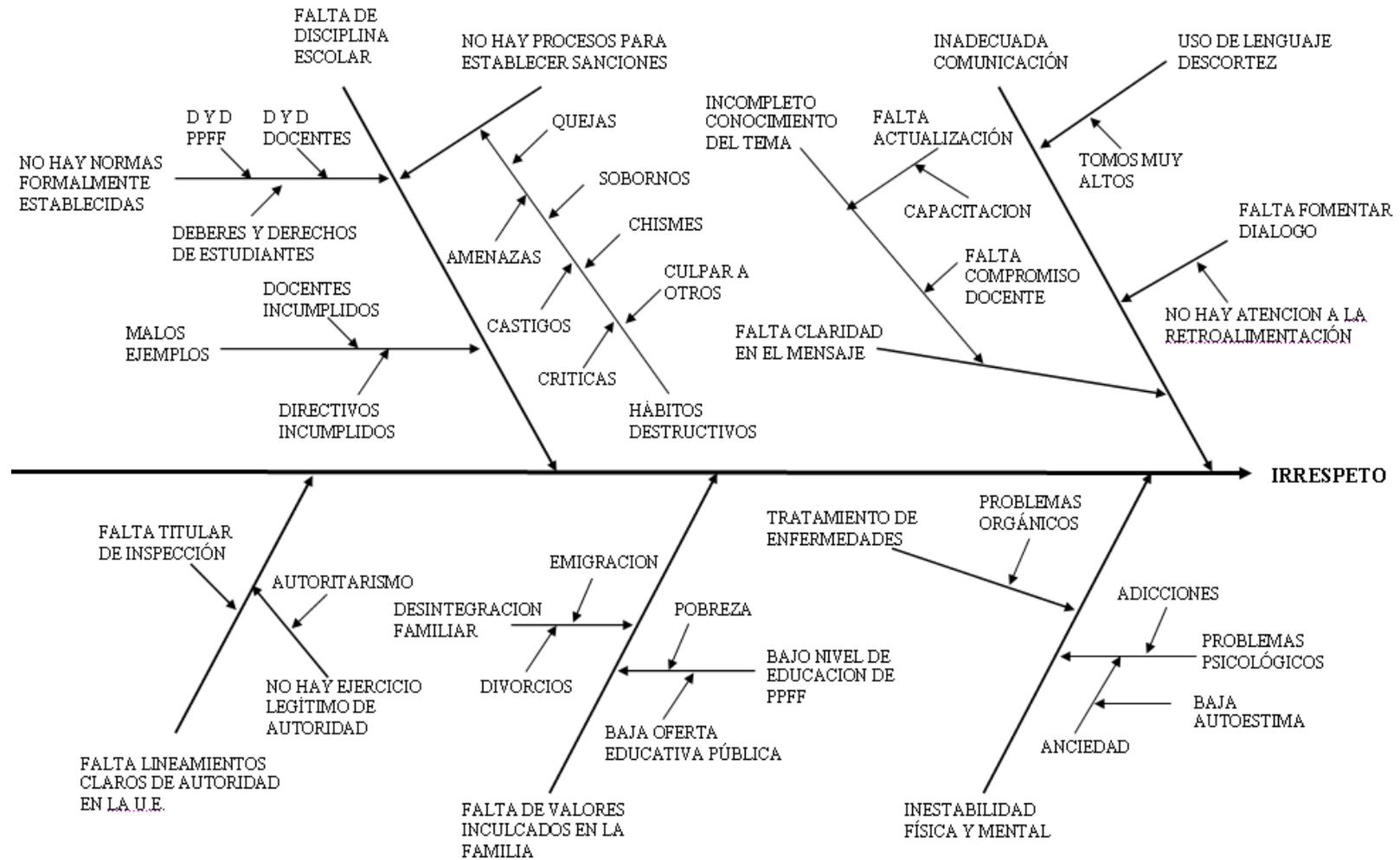
- Falta de titular de Inspección.
- Autoritarismo.
- Pobreza.
- Baja oferta de educación pública.
- Emigración.
- Divorcios.
- Adicciones.
- Baja autoestima.
- No hay atención a la retroalimentación.
- Tonos de voz muy altos.
- Falta de compromiso del docente.
- Capacitación.

- Hábitos destructivos.
- Incumplimiento en docentes y directivos.
- Falta de normas formalmente establecidas.

Problemas de solución obvia.- Contratación de Inspector General.

Problemas fuera de control en el interior de la Unidad Educativa.- Pobreza, Baja oferta de educación pública, Emigración, Divorcios.

Con el tratamiento de las causas restantes lograremos mejorar las relaciones interpersonales de los actores de la Unidad Educativa, nuevamente a falta de datos el grupo de mejora “Los Primeros”, utilizamos la técnica del multivoto resultando la causa raíz a tratar la Falta de normas formalmente establecidas.



#### PASO 4.- ESTABLECIMIENTO DE NIVELES DE DESEMPEÑO

Respondiendo a la política de calidad declarada por la dirección general de la Unidad Educativa que exponemos a continuación:

“En la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez” utilizamos métodos de enseñanza que le permiten a nuestros alumnos lograr un aprendizaje significativo y duradero que se refuerza con la puesta en práctica de lo que se ha aprendido en las clases teóricas, orientando al estudiante para que razone metódicamente antes de realizar cualquier tarea mediante el uso correcto de herramientas y equipos.

Impulsamos el alto desempeño estudiantil y proporcionamos refuerzo pedagógico individualizado en los casos necesarios, cultivamos el respeto hacia la diversidad ideológica, religiosa, política, en un marco de absoluta tolerancia con un trato mutuamente amable, en un ambiente seguro con tiempo para el sano esparcimiento y la diversión.

Lo que hacemos lo sabemos hacer con profesionalismo, poniendo a disposición de nuestros estudiantes y padres de familia o representantes, una amplia infraestructura educativa, mobiliario y equipamiento, buscamos alcanzar la calidad mejorando continuamente nuestros procesos, capacitando a nuestro personal docente para su desarrollo. Aseguramos a nuestros clientes que cumplimos con sus requisitos junto con los legales y reglamentarios; además mantenemos canales de comunicación disponibles en horarios ampliados, para ofrecer la información que sea requerida y recibir sus importantes comentarios y recomendaciones.”

En la que se garantiza la búsqueda de la calidad con el mejoramiento continuo, gradualmente alcanzaremos mejores niveles de convivencia, una vez que se dé la aplicación de las soluciones que resulten de este proyecto y que indicaremos en los pasos siguientes.

## PASO 5.- DEFINICION Y PROGRAMACION DE SOLUCIONES

### DEFINICION DE SOLUCIONES

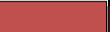
Para eliminar la causa raíz tratada: “Falta de normas formalmente establecidas”, la Institución, procede a la elaboración del “CODIGO DE CONVIVENCIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA DE FORMACION ARTESANAL PARTICULAR GRICELDA QUEZADA DE VAZQUEZ”.

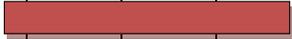
PROGRAMACION DE SOLUCIONES:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESULTADO ESPERADO</b>	<b>PLAZO</b>
Conformación del comité de elaboración del código de convivencia	Asesor de gestión de calidad	Convocatorias Sesiones de trabajo Horas – Hombre Material y equipo de oficina	Nombrado el comité de elaboración del código de convivencia	01 – 05 de Marzo / 2010
Conformación del comité de redacción del código de convivencia	Asesor de gestión de calidad	Convocatorias Sesiones de trabajo Horas – Hombre Material y equipo de oficina	Nombrado el comité de redacción del código de convivencia	08 – 12 de Marzo / 2010
Elaboración del código de convivencia	Comité de elaboración	Convocatorias Talleres Charlas Sesiones de trabajo Infraestructura Logística Horas – Hombre	Borrador del código de convivencia	01 – 30 de Marzo / 2010
Aprobación del borrador del código de convivencia	Estudiantes Padres de familia Docentes Directivos Comité de redacción	Convocatorias Sesiones de trabajo Horas - Hombre Material y equipo de oficina Logística	Correcciones y complementos a incorporar en el Borrador del Código de convivencia	01 - 05 de Abril / 2010
Redacción del código de convivencia	Comité de redacción	Convocatorias Sesiones de trabajo Horas - Hombre Material y equipo de oficina Logística	Código de convivencia de la Unidad Educativa de Formación Artesanal Particular Gricelda Quezada de Vázquez	24 de Marzo al 09 de Abril del 2010
Conformación del comité de evaluación del código de convivencia	Rector de la Unidad	Sesiones de trabajo Horas – Hombre Material y equipo de oficina	Nombrado el comité de evaluación del código de convivencia	14 – 15 de Abril / 2010

Recolección de datos sobre situación actual de la Unidad Educativa	Asesor de gestión de calidad	Registros Convocatorias Talleres Charlas Sesiones de trabajo Infraestructura Logística Horas – Hombre	Datos de encuestas Datos de archivo de registros	19 – 23 de Abril / 2010
Socialización del código de convivencia de la Unidad Educativa	Rector de la Unidad	Comunicaciones Talleres Charlas Horas – Hombre Infraestructura Equipos Materiales	Los actores de la Unidad Educativa conocen su código de convivencia	26 de Abril del 2010 26 de Julio del 2010
Recolección de datos sobre la nueva situación de convivencia en la Unidad Educativa	Asesor de gestión de calidad	Registros Convocatorias Talleres Charlas Sesiones de trabajo Infraestructura Logística Horas – Hombre	Datos de encuestas Datos de archivo de registros	19 – 23 de Julio / 2010
Evaluación de cumplimiento del código de convivencia	Comité de evaluación	Datos obtenidos	Resultados de la evaluación	26 – 30 de Julio / 2010

PASO 6.- IMPLANTACION DE SOLUCIONES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	RESULTADO ESPERADO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Conformación del comité de elaboración del código de convivencia	Asesor de gestión de calidad	Convocatorias Sesiones de trabajo Horas – Hombre Material y equipo de oficina	Nombrado el comité de elaboración del código de convivencia	 				
Conformación del comité de redacción del código de convivencia	Asesor de gestión de calidad	Convocatorias Sesiones de trabajo Horas – Hombre Material y equipo de oficina	Nombrado el comité de redacción del código de convivencia	 				
Elaboración del código de convivencia	Comité de elaboración	Convocatorias Talleres Charlas Sesiones de trabajo Infraestructura Logística Horas – Hombre	Borrador del código de convivencia	 				
Aprobación del borrador del código de convivencia	Estudiantes Padres de familia Docentes Directivos Comité de redacción	Convocatorias Sesiones de trabajo Horas - Hombre Material y equipo de oficina Logística	Correcciones y complementos a incorporar en el Borrador del Código de convivencia		 			
Redacción del código de convivencia	Comité de redacción	Convocatorias Sesiones de trabajo Horas - Hombre Material y equipo de oficina Logística	Código de convivencia de la Unidad Educativa de Formación Artesanal Particular Gricelda Quezada de Vázquez		 			
Conformación del comité de evaluación del código de convivencia	Rector de la Unidad	Sesiones de trabajo Horas – Hombre Material y equipo de oficina	Nombrado el comité de evaluación del código de convivencia		 			

Recolección de datos sobre situación actual de la Unidad Educativa	Asesor de gestión de calidad	Registros Convocatorias Talleres Charlas Sesiones de trabajo Infraestructura Logística Horas – Hombre	Datos de encuestas Datos de archivo de registros					
Socialización del código de convivencia de la Unidad Educativa	Rector de la Unidad	Comunicaciones Talleres Charlas Horas – Hombre Infraestructura Equipos Materiales	Los actores de la Unidad Educativa conocen su código de convivencia					
Recolección de datos sobre la nueva situación de convivencia en la Unidad Educativa	Asesor de gestión de calidad	Registros Convocatorias Talleres Charlas Sesiones de trabajo Infraestructura Logística Horas – Hombre	Datos de encuestas Datos de archivo de registros					
Evaluación de cumplimiento del código de convivencia	Comité de evaluación	Datos obtenidos	Resultados de la evaluación					

 EJECUTADO  
 PROGRAMADO

Este código de convivencia fue elaborado con la participación de la mayor cantidad de actores posibles, incluyendo a representantes de todas las áreas: estudiantes, padres de familia, docentes, personal administrativo, asesores. Pero esto no le otorga un carácter definitivo ni permanente, puesto que al ser un proceso dinámico está sujeto a cambios continuos, tal es así que el propio código establece que una comisión permanente nombrada por el Concejo Directivo de la Unidad Educativa, será la encargada de incorporar los cambios o mejoras que sean necesarias, pensando siempre en el beneficio y la prosperidad de todos los que conforman la comunidad educativa.

Con la socialización del código de convivencia en los plazos establecidos aseguraremos que su contenido sea conocido y aplicado en todas las instancias, principalmente dentro pero también fuera de la Unidad Educativa.

#### PASO 7.- ACCIONES DE GARANTIA

Las acciones que sean necesarias para garantizar la correcta aplicación de lo establecido en el código de convivencia, serán responsabilidad de la dirección general, previo el análisis de los datos y la información proporcionada por la comisión de evaluación del código de convivencia, comisión que es nombrada en conformidad con lo establecido en el propio código.

La regla de oro de la convivencia “tratar a los demás como me gustaría ser tratado”, es un legado fundamental que hemos heredado de culturas y religiones milenarias, para hacerlo posible el código de convivencia de la Unidad Educativa, marca las pautas necesarias estableciendo los compromisos, deberes y derechos de todos sus actores, y evaluando su comportamiento en función de un proceso disciplinario en el que se han jerarquizado las faltas, sus agravantes y atenuantes, se han establecido también cuales son las consecuencias de las faltas cometidas y las orientaciones para la aplicación de correctivos e instancias pedagógicas correspondientes (sanciones); así como se institucionalizan los estímulos también para todos los actores.

Es así que, con el compromiso de todos, las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa irán adquiriendo mejores niveles de manera gradual, lo que será establecido del análisis de los datos que arroje el desarrollo de este proyecto de mejora.

La difusión del código de convivencia a más de la socialización que se llevará a cabo conforme se establece dentro de las actividades de programación e implantación de soluciones determinadas en este proyecto, se dará al momento de asentar la matrícula de cada estudiante.

## **CAPITULO 6**

### **DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS**

La Hipótesis planteada en el proyecto de tesis previa a la obtención del título de Magister en Auditoria de Gestión de la Calidad, aprobado por las instancias correspondientes de la Universidad Técnica Particular de Loja es la siguiente:

“Es posible implementar un sistema de gestión de la calidad enfocado en procesos, en la Unidad de Formación Artesanal Particular Gricelda Quezada de Vázquez”.

De la ejecución del trabajo de investigación, podemos desprender que se ha realizado un análisis evaluativo de la situación actual de funcionamiento de la Institución, llegándose a conocer aspectos como su cultura organizacional, el desarrollo de sus actividades para entregar el servicio educativo, su estructura orgánica, etc., con esta información orientamos a la Unidad Educativa hacia la gestión enfocada en procesos, definiendo los mismos además de su interrelación. Con la participación de la mayor cantidad de actores posibles consensuamos la Misión de la Institución, así como determinamos las necesidades y expectativas de sus clientes, en base a las cuales desarrollamos la política y los objetivos de la calidad, todos estos elementos sumados a la decisión estratégica de la dirección general, para implementar un sistema de gestión de la calidad, para lo cual ha asumido su responsabilidad y manifestado su compromiso para gestionar los recursos necesarios, para entregar el servicio educativo en función de las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres de familia, docentes y demás actores de la Unidad Educativa. Pero además está manifiesto también el compromiso con la mejora continua de sus procesos para lo cual se halla en fase de implementación las actividades establecidas en el primer proyecto de mejoramiento continuo realizado en la Institución.

Por lo expuesto podemos establecer que hemos demostrado la veracidad de la Hipótesis planteada.

## **CAPITULO 7**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **7.1 CONCLUSIONES.-**

A pesar de la trayectoria de la Unidad Educativa, hasta ahora no se ubicaba al cliente tanto interno como externo, como lo más importante en la Institución, más aún cuando el único ingreso de sostenimiento proviene de los alumnos.

A través del desarrollo de este trabajo de investigación se han conseguido logros importantes dentro de la Unidad Educativa, como es la sensibilización del personal docente en cuanto tiene que ver con la importancia de su labor diaria tanto al interior de las aulas de clase como fuera de ellas, en función de mejorar la calidad en el proceso enseñanza – aprendizaje, igualmente entre los alumnos de alguna manera se ha empezado a notar el interés por involucrarse algo en este cambio institucional que lógicamente está liderado por la dirección general y el personal administrativo de la Unidad Educativa y que se evidencia en aspectos importantes como son la formulación de la Misión de la Unidad Educativa, la declaración de la política de la calidad, el planteamiento de los objetivos de la calidad, la elaboración del manual de la calidad, la implementación de las actividades establecidas en el primer proyecto de mejoramiento continuo, que significa la aplicación del Código de Convivencia, instrumento elaborado dentro de esta investigación.

Analizando el problema planteado en el proyecto de tesis que es el siguiente:

Que a pesar de los esfuerzos de los Directivos de la Unidad Educativa, manifiesto en el incremento de la oferta de nuevas ramas artesanales, además del ciclo diversificado, la población estudiantil no ha acogido satisfactoriamente estas nuevas posibilidades, lo que se refleja en el análisis del alumnado en sucesivos periodos lectivos, observándose la disminución del mismo de manera continua.

Si bien es cierto la oferta de formación artesanal particular ha crecido significativamente (competencia), también la educación pública ha mejorado ostensiblemente, en cuanto a la recuperación de la infraestructura educativa, a la dotación de mobiliario escolar, a la entrega de libros y uniformes totalmente gratuitos, a la eliminación de la contribución voluntaria de los padres de familia, a la colación escolar, y a todos los esfuerzos que hace el gobierno nacional, para que la educación pública sea gratuita y de calidad con calidez. A esto se suma el aporte de los gobiernos seccionales y locales, que aunque de manera desordenada y sin planificación, y a lo mejor con fines políticos, pero invierten también recursos en infraestructura educativa. Y lógicamente los establecimientos educativos fisco-misionales y particulares que brindan educación cada vez más personalizada y de calidad. Sin embargo la oferta de la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”, se ha diversificado y crecido también, sin que se logre aumentar el número de alumnos que lleguen y se queden en la Unidad, por tanto de persistir este problema, irremediablemente llegara un momento en el que la situación sea insostenible y la Unidad Educativa, tenga incluso que cerrar sus puertas, por tanto se tienen que tomar acciones inmediatas para analizar el tema y generar soluciones a corto y largo plazo.

Que es lo que hemos intentado hacer con este proyecto de tesis que al no poder cambiar la situación del entorno, debido a que es algo externo sobre lo que la Unidad no tiene control, debemos mejorar su funcionamiento interno, para volverlo más competitivo, enfocando todos sus procesos a la satisfacción de sus clientes, optimizando sus recursos, innovando, mejorando de manera continua.

Como lo habíamos planteado los alumnos, estudiantes de las diferentes secciones y ramas artesanales, el personal docente y administrativo, han sido los primeros en percibir el esfuerzo que hacen los directivos de la Unidad, para brindar servicios educativos de calidad, al mismo tiempo esperamos que sean también los primeros en transmitir a la colectividad a través de sus amigos, familiares, conocidos, etc., el cambio que se propone al interior de la Unidad mediante la implementación de este sistema de gestión basado en procesos, a los mismos que se les realizara el seguimiento y monitoreo correspondientes con la finalidad de mejorarlos de manera

continúa en busca de alcanzar la calidad en los servicios que brindan a la colectividad en general y por tanto la satisfacción de sus clientes.

Recalamos que la primera parte la hemos conseguido esperamos que los actores de la Unidad, sean los transmisores del cambio positivo emprendido, y podamos superar el problema planteado.

## **7.2 RECOMENDACIONES.-**

Los objetivos planteados en el proyecto de tesis como es: el levantamiento de los procesos más importantes para el funcionamiento de la Unidad Educativa, lo hemos alcanzado. Hemos incluido la declaración de los procedimientos necesarios como soporte para varios procesos, así como los que de manera obligatoria establece la Norma ISO 9001 – 2008, hemos incluido también la declaración de los instructivos y los registros necesarios en el sistema de gestión de la calidad, hemos ido más allá todavía con el planteamiento de la mejor continua.

Sin embargo apenas hemos empezado, por lo que recomendamos a la Señora Directora General y Propietaria de la Unidad Educativa los siguientes puntos.

- Continuar con el proyecto de mejora planteado.
- Implementar los procesos y procedimientos que no se han tratado en este trabajo.
- Elaborar el manual de procedimientos.
- Elaborar el manual de funciones.
- Incrementar en el manual de calidad el control de las revisiones que se vayan realizando.
- Contratar a la brevedad posible un Inspector General.

## **BIBLIOGRAFIA.-**

- ISO 9001 – 2008, Norma Internacional, Secretaría Central ISO
- ISO 9000 – 2000, Norma Internacional, Secretaría Central ISO

- Guía de aplicación IWA – 2, Sistema de gestión de la calidad para Instituciones Educativas, aplicación de la norma ISO 9001: 2000
- RICO, Rubén Roberto. (2001): Total Quality Management. Buenos Aires-Argentina. Ediciones Macchi.
- Hoyle, David (1998): ISO 9000 Manual de Valoración de Sistema de Calidad ISO 9000, Butterworth –Heinemann, Editorial Paraninfo.
- Universidad Técnica Particular de Loja, (2009): Guía Didáctica –Maestría en Auditoria de Gestión de la Calidad. Gestión de Procesos (Modulo 1), Tutor. Dr. Marcelo Carpio. Loja - Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Universidad Técnica Particular de Loja, (2009): Guía Didáctica –Maestría en Auditoria de Gestión de la Calidad. Mejoramiento Continuo del Sistema de Gestión de la Calidad (Modulo 3). Tutor. Dr. Marcelo Carpio. Loja - Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Universidad Técnica Particular de Loja, (2008): Guía Didáctica -Especialidad en Auditoria de Gestión de la Calidad. Los sistemas de Gestión de Calidad (Modulo 1). Tutor Psicólogo Andrés Moreno. Loja - Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Universidad Técnica Particular de Loja, (2008): Guía Didáctica -Especialidad en Auditoria de Gestión de la Calidad Introducción al Diseño de Indicadores (Modulo 4). Tutor Ing. Pablo Martínez. Loja - Ecuador, Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Páginas WEB:

- <http://www.iso.ch>
- <http://www.sgs.com>

- <http://www.irca.com>
- <http://www.calidad.com>
- <http://www.gestiopolis.com/dirgp/adm.calidad.htm>

#### **ANEXOS.-**

- Código de Convivencia de la Unidad Educativa de Formación Artesanal Particular “Gricelda Quezada de Vázquez”.

# **CÓDIGO DE CONVIVENCIA**

---

**UNIDAD EDUCATIVA DE FORMACION  
ARTESANAL PARTICULAR “GRICELDA  
QUEZADA DE VAZQUEZ”**

**AZOGUES, ABRIL DE 2010.**

## CONTENIDO

### CODIGO DE CONVIVENCIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA DE FORMACION ARTESANAL PARTICULAR "GRICELDA QUEZADA DE VAZQUEZ" 1

IDENTIFICACION:.....	108
UBICACIÓN:.....	109
DATOS INFORMATIVOS:.....	1
ENTIDADES REGULADORAS Y NORMATIVIDAD: .....	2
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	109
MISION .....	109
VISION .....	109
VALORES INSTITUCIONALES:.....	3
CODIGO DE CONVIVENCIA: DEFINICION.-.....	4
ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION:.....	4
OBJETIVOS:.....	5
COMPROMISO DEBERES Y DERECHOS DE LOS ACTORES.....	6
PROCESO DISCIPLINARIO .....	18
EVALUACION DEL COMPORTAMIENTO .....	19
JERARQUIZACION DE LAS FALTAS .....	19
AGRAVANTES Y ATENUANTES.....	24
CONSECUENCIAS DE LAS FALTAS EN EL COMPORTAMIENTO .....	25
EVALUACION DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR.....	25
ORIENTACIONES PARA LA APLICACIÓN DE CORRECTIVOS E INSTANCIAS PEDAGOGICAS.....	26
SANCIONES.....	26
ESTÍMULOS PARA LOS ESTUDIANTES:.....	29
ESTIMULOS A LOS EDUCADORES: .....	30
ESTIMULOS A LOS PADRES DE FAMILIA:.....	30
PUNTUALIDAD E INASISTENCIA .....	30
PAUTAS DE HIGIENE Y DE SALUD .....	31
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE .....	32
UNIFORMES INSTITUCIONALES.....	33

COMPETENCIAS Y AUTORIDADES .....	34
COMITÉS DE EVALUACIÓN DE LA CONVIVENCIA. ....	36
REPRESENTACIÓN ESTUDIANTIL .....	36
EL CONSEJO DE ESTUDIANTES .....	39
CONCILIACION ESCOLAR .....	39
DERECHOS Y COMPROMISOS ACADÉMICOS .....	40
DERECHO A LA DEFENSA, RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS .....	41
REFORMAS DEL CODIGO DE CONVIVENCIA .....	42
BIBLIOGRAFIA.....	42
FIRMAS .....	43
ANEXOS .....	43

# **CODIGO DE CONVIVENCIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA DE FORMACION ARTESANAL PARTICULAR “GRICELDA QUEZADA DE VAZQUEZ”**

## **IDENTIFICACION:**

La Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez” es una Institución de Formación Artesanal, con sostenimiento particular, cuyo funcionamiento se basa en los acuerdos ministeriales tanto de la junta nacional de defensa del artesano, mediante resolución número 584 del 20 de octubre de 1972; de la cartera de trabajo y recursos humanos, mediante acuerdo número 1251 del 18 de agosto de 1977; y de la cartera de educación, mediante resolución número 636 del 11 de abril de 1978; Instituciones que en ese entonces regían de manera tripartita el funcionamiento de estos establecimientos educativos, situación que se mantiene hasta la fecha con los respectivos cambios en las competencias Ministeriales, tal es el caso del Ministerio de Trabajo y Recursos Humanos, hoy , Ministerio de Relaciones Laborales (fusión del Ministerio de Trabajo y Empleo y la SENRES Secretaria Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones).

## **UBICACIÓN:**

La Unidad Educativa tiene su sede en la parroquia Azogues, cantón Azogues, provincia del Cañar.

## **DATOS INFORMATIVOS:**

Número de maestros:..... 17

Número de estudiantes: ..... 227

Personal Administrativo y de Servicio: 4

Directiva del Comité Central de Padres de Familia:

- |                          |                       |
|--------------------------|-----------------------|
| - Sra. Rosa Barrera      | - Sra. María Redrován |
| - Sra. Sonia Guartán     | - Sr. Manuel Chimbay  |
| - Sra. Rosa Argudo       | - Sra. María Landi    |
| - Sra. Cristina Cárdenas |                       |

Consejo Estudiantil:

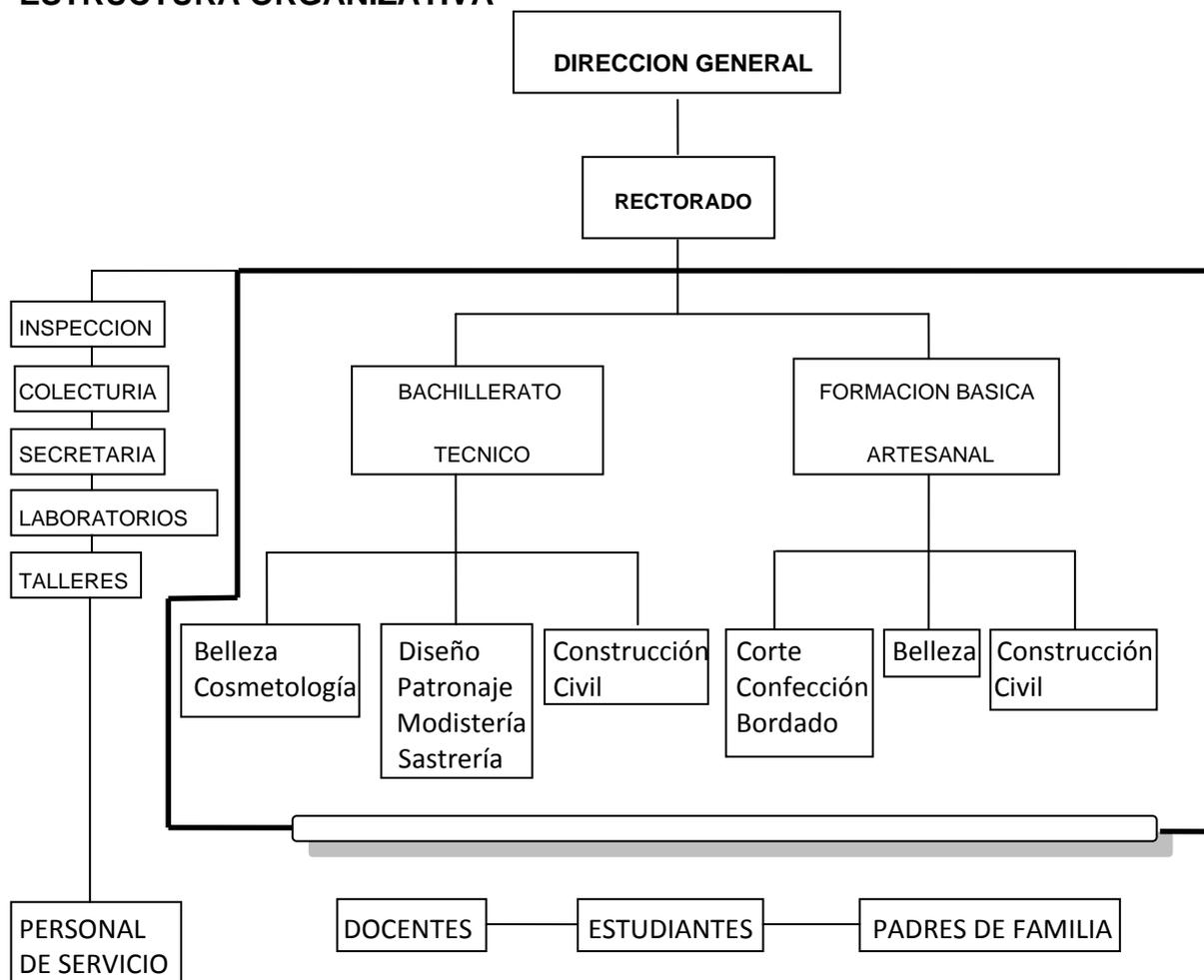
- |                                 |                                |
|---------------------------------|--------------------------------|
| - Presidente: Alexandra López   | - Vicepresidente: Viviana Puma |
| - Tesorera: Zoila Saldaña       | - Secretaria: Sandra Saavedra  |
| - Primera Vocal: Mayra Cabrera  | - Segunda Vocal: Ana Saeteros  |
| - Tercera Vocal: Bertha Salinas |                                |

Supervisor del establecimiento: Lic. Homero Sarmiento

## ENTIDADES REGULADORAS Y NORMATIVIDAD:

El control de la Unidad Educativa se realiza de manera tripartita por los Ministerios señalados, mediante sus representaciones provinciales que son el departamento de educación popular permanente, de la dirección provincial de educación del Cañar; la Inspectoría de trabajo del Cañar, y la Junta Provincial de Defensa del Artesano. La normativa vigente básicamente se enmarca en: la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Educación, la Ley de Defensa del Artesano, y sus respectivos Reglamentos, Código de trabajo, Reglamento Especial de Formación y Titulación Artesanal. Código de la Niñez y Adolescencia. Disposiciones y Acuerdos Ministeriales vigentes.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



**Gráfico No. 1**

Estructura Organizativa de la Unidad Educativa "Gricelda Quezada de Vázquez"

## **MISION**

La Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”, es formadora de maestros de taller y bachilleres técnicos en diversas ramas artesanales, está al servicio de jóvenes y adultos del Austro Ecuatoriano, cuenta para ello con personal docente calificado y con amplia experiencia además de talleres equipados; que garantizan a sus estudiantes la trasmisión de conocimientos teóricos y prácticos que les permitirá desenvolverse adecuadamente en el ambiente competitivo y cambiante que exige la sociedad actual.

## **VISION**

La Unidad Educativa de Formación Artesanal Particular “Gricelda Quezada de Vázquez”, se proyecta como la Institución líder en su campo, en todo el Austro Ecuatoriano. Mejorando permanentemente sus procesos para ofertar educación con calidad que permitirá a sus egresados continuar sus estudios superiores o pasar a formar parte de la población económicamente activa del País.

## **VALORES INSTITUCIONALES:**

La Unidad Educativa en busca de ofrecer formación integral a sus alumnos, dentro de un ambiente en el que se nota la calidad pero además un ambiente cordial, agradable, holístico, armónico; a definido los siguientes valores humanos tanto individuales como colectivos.

1. Respeto.- Entender claramente que las posibilidades de lo que puedo hacer o no hacer están limitadas hasta donde empiezan las posibilidades de lo que pueden hacer o no hacer los demás.

Saber reconocer, apreciar y valorar las cualidades de los demás, ya sea por su conocimiento experiencia o valor personal.

Aceptar que somos muy diversos en todos los sentidos, y demostrarlo con un alto grado de tolerancia hacia estas divergencias.

2. Responsabilidad.- Responder por nuestras acciones y omisiones, además de los efectos que estas produzcan.
3. Solidaridad.- Llamada a impulsar todas las acciones que favorezcan al cambio positivo o al desarrollo individual o colectivo, la solidaridad nace del ser humano y se dirige esencialmente al ser humano, todos necesitamos de todos porque estamos juntos en nuestro establecimiento educativo y en nuestra sociedad.

4. Trabajo en equipo.- Poner a disposición del equipo nuestras capacidades individuales, y fomentar el desarrollo del aprendizaje colaborativo, para con responsabilidad mutua o compartida alcanzar el propósito u objetivo común.
5. Sana convivencia.- Mejorar la convivencia social en la Unidad Educativa, significa asegurar relaciones respetuosas entre todo sus miembros y superar las prácticas discriminatorias. Significa aprender y enseñar a los alumnos y alumnas a desenvolverse en una institucionalidad normada por reglas de colaboración, resolviendo los conflictos de manera justa y formativa.
6. Sentido de pertenencia y conservación de su entorno.- Respetando nuestro sentido de pertenencia por el mobiliario, el equipamiento, la edificación, nuestros maestros, familia, compañeros, nuestra ciudad, nuestro país, la tierra, el agua, el aire; lograremos sentirnos dueños de nuestros recursos.  
Sin nos involucramos y nos comprometemos a crear sanas costumbres y actitudes ecológicas tendremos un mejor futuro.
7. Honestidad.- Decir la verdad y luchar contra la corrupción, la copia, el dolo, la difamación.
8. Justicia.- Dar a cada quien lo que le corresponde respetando derechos y deberes.
9. Amor.- Expresión de afecto y cuidado para consigo mismo y para con los demás.

## **CODIGO DE CONVIVENCIA: DEFINICION.-**

El código de convivencia es un conjunto de acuerdos y compromisos construidos e implementados bajo un proceso dinámico, que enfocado en la doctrina de la protección integral, potencian los procesos cognitivos para orientar los comportamientos personales y sociales en la búsqueda de una convivencia armónica en democracia, el cual debe ser aplicado, evaluado y mejorado continuamente.

## **ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION:**

La imperiosa necesidad de elaborar los códigos de convivencia, radica fundamentalmente en propiciar un ambiente en donde se aporte positivamente para superar los problemas socio – culturales más frecuentes que afectan a la niñez y adolescencia, como son el maltrato, la deserción y repitencia escolar, el acoso y abuso sexual, en general la violación de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Para la Unidad Educativa es una sentida necesidad, establecer un cuerpo normativo que contenga compromisos y propósitos de acciones colectivas, en las que existan consensos y además que se sensibilice que la responsabilidad por los resultados educativos, pedagógicos y formativos es compartida.

No menos importante es cumplir con las normas establecidas en la nueva Constitución de la República del Ecuador – 2008, en la Ley y Reglamento de Educación, y en las políticas de Estado relacionadas.

Nuestro código de convivencia se sustenta en las siguientes normas jurídicas y convenios internacionales:

Declaración Universal de la Derechos Humanos.- Aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948.

Convención sobre los derechos del niño.- Ratificada por el Ecuador el 23 de marzo de 1990.

Convención sobre la eliminación de toda forma de discriminación contra la mujer – CEDAW, adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas el 18 de diciembre de 1979.

La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo ratificado en mayo del 2008.

La Constitución Política del Ecuador, aprobada en referéndum de agosto de 2008.

Código de la niñez y adolescencia, registro oficial No. 737 del 03 de enero del 2003.

Ley de Educación, registro oficial No. 484 del 3 de mayo de 1983

Reglamento General a la Ley de Educación, registro oficial No. 935 del 11 de junio de 1985.

Plan decenal de educación 2006 – 2015, aprobado en consulta popular del 26 de noviembre de 2006.

Acuerdo Ministerial No. 182, del 22 de mayo de 2007, que institucionaliza los códigos de convivencia.

Ley de Educación de la Sexualidad y el Amor, registro oficial No. 285 del 27 de marzo de 1998.

Acuerdo Ministerial No. 337 del 25 de septiembre de 2008, que regula el acceso y permanencia de niños, niñas y adolescentes ecuatorianos y extranjeros que requieren especial atención por su condición migratoria.

## **OBJETIVOS:**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Adecuar los estilos de convivencia de todos los que hacemos la Unidad Educativa para fomentar el pleno ejercicio de los derechos y responsabilidades de los niños, niñas y adolescentes, estableciendo acuerdos y consensos mediante un proceso inclusivo y participativo.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

Establecer lineamientos para promover el ejercicio de ciudadanía en estudiantes, educadores, padres de familia y comunidad educativa en general.

Disminuir los conflictos escolares entre los diferentes actores de la Unidad Educativa mediante la implementación de la conciliación escolar.

Promover el derecho a la participación.

Fortalecer los vínculos afectivos.

Garantizar la formación en valores

Incrementar el nivel de autoestima de nuestros estudiantes de tal manera que les permita orientarse hacia el bienestar y no hacia su autodestrucción.

Estimular y mantener el dialogo entre directivos, docentes, estudiantes, personal administrativos y padres de familia, de tal forma que podamos actuar con unidad de criterios y objetivos comunes.

Propiciar en la unidad educativa la sana convivencia a través del conocimiento de los deberes y derechos de todos sus actores.

Ofrecer a los padres de familia y los estudiantes los lineamientos que se han definido de manera concertada, y que constituyen un compromiso explícito que se asume al asentar la respectiva matrícula.

Velar por el cumplimiento de estos lineamientos en todos los estamentos de la Unidad Educativa con un proceso participativo y democrático.

## **COMPROMISO DEBERES Y DERECHOS DE LOS ACTORES**

El compromiso más importante que tenemos todos es el de asumir que somos integrantes de esta Unidad Educativa y, por consiguiente, debemos colaborar y participar en el logro de sus objetivos. Por lo tanto los compromisos deben asumirse como deberes.

### **Deberes de los Estudiantes**

1. Respetar y asumir responsablemente los compromisos y deberes que se establecen en este Código de Convivencia, así como a las instrucciones impartidas por las autoridades educativas.
2. Dar un trato respetuoso, de palabra y de hecho, a sus compañeros así como a todos los que conformamos la Unidad Educativa.

3. Contribuir a crear una atmósfera de convivencia que permita mantener o acrecentar la dignidad, la autoestima y el crecimiento personal de compañeros y compañeras y demás miembros de la Unidad.
4. Cuidar y mantener en buen estado los bienes, edificios, muebles, equipos y materiales de la Institución y en caso contrario, aceptar una sanción económica equivalente al valor del bien afectado.
5. Respetar las normas internas de uso de talleres y laboratorios de la Unidad Educativa.
6. Evitar acciones, comportamientos, o actitudes que impidan el libre y correcto desarrollo de las clases y actividades curriculares y extracurriculares.
7. Presentar cumplidamente las evaluaciones, tareas, trabajos de investigación y demás labores asignadas por los profesores y directivos docentes.
8. Presentar al Inspector, excusa firmada por padres de familia o representantes, o el certificado médico, cuando falte a la Unidad Educativa.
9. Evitar la ingestión de alimentos o golosinas durante las horas de clase, en los actos comunitarios, o en talleres y laboratorios.
10. Entregar a los Padres de Familia o representantes las citaciones a reuniones, o las comunicaciones pertinentes a la buena marcha de la Unidad Educativa y devolver al Inspector los desprendibles firmados por ellos.
11. Solicitar permiso a la Inspección cuando necesite ausentarse de la Unidad Educativa en caso de fuerza mayor.
12. Asumir la plena responsabilidad de sus actos cuando no cumpla con el trámite anterior.
13. Respetar los bienes ajenos, y entregar en la Secretaría, aquellos que encuentre abandonados en los salones o en cualquier otro lugar de la Unidad Educativa.
14. Presentarse en la Unidad Educativa para las actividades Curriculares o extracurriculares, debidamente uniformado.
15. El uniforme debe llevarse en forma aseada y ordenada.
16. Utilizar el uniforme solamente para asistir a la Unidad Educativa, o en actividades programadas por la misma. Evitar usarlo para visitar establecimientos públicos o en actividades que no tengan ninguna relación con la Institución.
17. Llegar puntualmente para el inicio de la jornada y a las clases, con los implementos o herramientas didácticas necesarios o solicitados por los docentes.

18. Evitar el uso de fármacos alucinógenos o bebidas alcohólicas dentro del establecimiento, o en actividades extracurriculares, o presentarse a la Unidad Educativa bajo sus efectos.
19. Evitar el consumo de cigarrillo y los juegos de azar (con o sin apuestas).
20. Seguir el orden regular para buscar solución a los problemas o inconvenientes que se presenten:
  - a) Si son de orden disciplinario: Profesor(a) de la asignatura, Inspector, Rector, Directora General, Comité de Convivencia y Consejo Directivo.
  - b) Si son de orden académico: Profesor(a) de la asignatura, Rector y Consejo Directivo.
21. Asumir las consecuencias o inconvenientes que pueda ocasionar el no seguir este orden regular.
22. Permanecer solamente en la jornada correspondiente, salvo que tenga autorización expresa del Inspector para estar en una jornada que no sea la suya.
23. Mantener dentro y fuera de la institución una conducta ajustada a las normas de la convivencia social. Permanecer atento y participativo en el salón durante todo el tiempo que dure la clase.
24. Respetar los espacios de los descansos, no hacerlo en los salones de clase; evitar los juegos bruscos o acciones temerarias.
25. Reponer o asumir los costos de los bienes muebles o inmuebles de la Unidad Educativa, de alumnos(as) u otras personas cuando individualmente o en grupo se haya causado daño o deterioro de esos bienes.
26. Evitar el uso de capuchas dentro o fuera de las clases por dos razones: porque no hace parte del uniforme de la Unidad Educativa, o porque puede ser utilizada como medio para camuflarse o para esconder armas blancas o sustancias prohibidas.
27. Conocer y poner en práctica el Código de Convivencia.
28. Conocer y respetar la historia, filosofía y símbolos representativos de la Unidad Educativa, de la Ciudad y de la Patria.
29. Portar el carné de identificación estudiantil identificarse ante la persona que lo solicite.
30. Participar y representar dignamente la Unidad Educativa en todos los eventos a los cuales sea convocado en razón de sus cualidades y atributos.
31. Traer todos los implementos para poder cumplir con las actividades académicas, deportivas y complementarias.

32. No portar cualquier tipo de armas.
33. Realizar los descansos en los lugares asignados para ello.
34. Cancelar las deudas adquiridas con la Unidad Educativa: inscripciones, matrículas, mensualidades, derechos, reposición de bienes, y actividades complementarias.
35. Cuidar el patrimonio histórico y cultural de la Unidad Educativa, contribuyendo con el aseo, conservación, mejoramiento y embellecimiento de la planta física, los bienes materiales y el entorno de la Institución. Conservar aseado el espacio físico que cada uno utilice tanto en las aulas como en las zonas comunes y llevar los desperdicios a los recipientes correspondientes.
36. Abstenerse de portar, guardar y utilizar, radios, grabadoras, ataris, beeper, láser, reproductores portátiles de CD, juguetes y cualquier otro elemento distractor. La Unidad Educativa no se responsabiliza por la pérdida de estos objetos.
37. Informar sobre situaciones irregulares de otros alumnos, que conozca y que perjudiquen el desarrollo integral y el cumplimiento de los deberes.
38. Utilizar el teléfono celular solo en las horas de descanso.
39. Solicitar actividades de refuerzo complementarias y especiales cuando por causa de la Unidad Educativa, no se hayan alcanzado los logros.
40. Presentarse nivelado y al día en las actividades escolares cuando falte a la Unidad Educativa o se ausente para cumplir con algún compromiso.

### **Deberes de los Educadores**

Los compromisos adquiridos con seriedad y participativamente por los docentes y directivos de la Unidad Educativa, no sustituyen, ni se contraponen con la normatividad educativa vigente. Como miembros de la Institución, son sus deberes:

1. Demostrar en la práctica los sentidos de pertenencia y participación hacia la Unidad Educativa.
2. Brindar un tratamiento respetuoso de hecho, de palabra, de actitud, justo e imparcial, a los integrantes de la Unidad Educativa, propiciando un diario vivir de sana convivencia.
3. Comprometerse efectivamente en la elaboración de planes y proyectos de la Unidad Educativa.

4. Representar digna y lealmente la Unidad Educativa dentro y fuera de ella.
5. Mantener disponibilidad e interés en cuanto a los programas de capacitación y actualización.
6. Brindar todo su potencial creativo e intelectual al servicio de la Unidad Educativa.
7. Ser buenos embajadores y defensores de la Unidad Educativa ante propios y extraños, demostrando un buen conocimiento de sus fortalezas y debilidades.
8. Tener una actitud ética frente a sus estudiantes y demás miembros de la comunidad.
9. Entregar a tiempo las notas y resultados de las evaluaciones a los estudiantes con las observaciones que sean necesarias.
10. Cumplir debidamente con las actividades de refuerzo, complementarias y especiales en días y horas programadas.
11. Solicitar autorización para faltar, retirarse o no asistir a las reuniones programadas por directivos y administrativos, y presentar excusa o justificación de ausencia.
12. Planificar y conducir sus clases de acuerdo a los objetivos del currículo y aplicar técnicas didácticas adecuadas. Cumplir con todas las actividades pedagógicas y educativas.
13. Acompañar a los alumnos en su aprendizaje tomando en cuenta las diferencias individuales y promoviendo su auto estima.
14. Realizar adaptaciones curriculares para la atención personalizada de sus alumnos.
15. Elaborar a tiempo talleres para estudiantes que han faltado a clase justificadamente.
16. Ofrecer un entorno conducente al aprendizaje, que favorezca la organización, la disciplina y la seguridad.
17. Ser sensible a las necesidades de sus alumnos.
18. Cuidarse de fumar en salones y sitios cerrados.
19. Velar por la preservación del medio ambiente.
20. Evitar consumir sustancias psicoactivas, y en caso de hacerlo no presentarse a la Unidad Educativa, bajo sus efectos.

21. Brindar el tratamiento personal adecuado, cuando observe que un alumno de la Unidad Educativa, esté infringiendo el código de convivencia y aplicar los correctivos correspondientes.
22. Notificar a los padres de familia o representantes sobre los comportamientos que atenten contra las normas de la Unidad Educativa, en las cuales hayan incurrido sus hijos o representados, así como también sus logros alcanzados.
23. Participar en las diferentes actividades culturales, lúdicas y / o recreativas, programadas por la Unidad Educativa.
24. Llegar con puntualidad a las horas de clase y no permitir la salida de estudiantes antes de tiempo.
25. Cumplir con las demás funciones establecidas en la Ley, y otras funciones asignadas por el personal directivo que contribuyan al mejoramiento de la Unidad Educativa.
26. Mostrar idoneidad, justicia, respetando los procesos de aprendizaje, ritmo personal e individual dentro de los procesos educativos diferenciando lo académico de lo comportamental, fijando pautas claras de trabajo, comunicándolas oportunamente y cumpliéndolas.
27. Consignar, elaborar y reportar los informes pedagógicos pertinentes cuando un alumno presente dificultades culturales, académicas y/o comportamentales para que reciba ayuda con el profesional idóneo que corresponda (neurología, terapia del lenguaje, psicología), entre otros.

### **Deberes de los Padres de Familia y/o representantes.**

Son deberes de los padres de familia como directos responsables de la educación y formación de los hijos:

1. Aceptar los métodos pedagógicos y administrativos utilizados por la Unidad Educativa, en la educación y formación de sus hijos y representados.
2. Proporcionar a sus hijos los recursos escolares indispensables para su progreso y calificación estudiantil.
3. Conocer y asumir la filosofía de la Unidad Educativa para lograr una formación integral para sus hijos.
4. Asumir responsabilidades frente al comportamiento de sus hijos y a los correctivos impuestos por la Unidad Educativa.

5. Promover una actitud positiva hacia el estudio y hacia las expectativas de la Unidad Educativa, con respecto a las conductas de sus hijos.
6. Interesarse por el progreso académico de sus hijos, las tareas enviadas a casa y las actividades escolares a las que son convocados.
7. Asegurarse que sus hijos asistan a clases puntualmente y que lleguen a la Unidad Educativa con los materiales necesarios para realizar sus tareas.
8. Dar aviso oportuno y por escrito de las faltas de asistencia de sus hijos y presentarse a cancelar la matrícula cuando se vea obligado a retirarse del plantel.
9. Informar al Director, Rector o Inspector, sobre los cambios notorios de conducta que observe en sus hijos, así como cualquier preocupación médica o académica.
10. Asumir el costo de los daños ocasionados por sus hijos a los bienes de la Unidad Educativa.
11. Brindar trato cortés y amable a los profesores, empleados y directivos y presentarse periódicamente ante el Inspector para indagar sobre los logros académicos y educativos de sus hijos de acuerdo con un horario establecido.
12. Demostrar lealtad y sentido de pertenencia con la Unidad Educativa, asistir, participar y colaborar activamente en todas las reuniones, actividades y eventos socioculturales que ésta programe para beneficio de la Institución.
13. Informar a la Unidad Educativa de los conflictos que eventualmente se puedan presentar en el proceso educativo a fin de hallar soluciones adecuadas.
14. Participar activamente en las asambleas, reuniones y formar grupos afines al concepto “escuela para padres”.
15. No interrumpir el proceso normal de las actividades escolares, respetando el horario y calendario escolar.
16. Acompañamiento continuo en el proceso de formación escolar consciente de que la familia es la base donde se fundamentan los principios.
17. Respetar el debido proceso tanto en lo académico como en lo disciplinario.
18. Conocer y apoyar los principios educativos y el código de convivencia.
19. Conformar las directivas y el comité de Padres de familia, estar atentos a su funcionamiento y cumplir con los mismos.

20. Controlar que su hijo (a) no lleven a sus casas cosas ajenas como: mochilas, buzos, libros, bolígrafos, juguetes, relojes, entre otros, en caso de encontrarlos deben ser devueltos en la secretaría de la Unidad Educativa.
21. Firmar y asumir los compromisos académicos y/o disciplinarios que contraigan sus hijos.
22. Asistir puntualmente a la Unidad Educativa cuando sea citado por los profesores o directivos, o a la entrega de los informes de período.

### **Deberes de los Administrativos y Servidores.**

Son compromisos o deberes de los Administrativos y Servidores de la Unidad Educativa:

1. Realizar con puntualidad y eficacia las tareas encomendadas.
2. Brindar todo su potencial y capacidad laboral al servicio de la Unidad Educativa.
3. Contribuir desde sus puestos o secciones de trabajo al engrandecimiento o mejoramiento de la Unidad Educativa.
4. Contribuir con su comportamiento y actitudes a crear o mantener un clima de sana convivencia dentro y fuera de la Unidad Educativa.
5. Asumirse como integrante de la Unidad Educativa, sabiendo apreciar sus logros o fortalezas y tratando de mejorar sus debilidades. Es decir, adquirir sentido de pertenencia a la Institución.

### **Derechos de los Estudiantes.**

Además de los consagrados en la Constitución de la República del Ecuador y en el Código de Niñez y Adolescencia, las alumnas y alumnos, debidamente matriculados en la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”, gozarán de los siguientes derechos:

1. A recibir la educación necesaria para su formación integral, es decir, la que tiene que ver no solamente con información, conocimientos, habilidades y competencias, sino con la ética, los valores y los principios.
2. A participar en un proceso de enseñanza - aprendizaje de calidad en una atmósfera de calidez, libre de presiones de todo orden o abusos físicos, psicológicos o verbales.

3. A expresar sus opiniones con responsabilidad y respeto por los demás y ser escuchado con igual respeto.
4. A que se proteja y respete su integridad física y su dignidad como persona.
5. A participar en la vida social, cultural, artística y deportiva que se promueva en la Unidad Educativa.
6. A recibir un trato equitativo y no discriminatorio por razones de sexo, raza, etnia o religión.
7. A recibir información oportuna sobre las normas disciplinarias y académicas que lo afecten y ser atendido y orientado por sus profesores y personal administrativo.
8. A ser evaluado (a) respetado (a) y tratado (a) como persona.
9. A tener conocimiento previo de los programas y/o proyectos que se van a desarrollar, en cada una de las áreas y del sistema de evaluación.
10. Ser atendido en los reclamos con la corrección de posibles errores tanto académicos como normativos y acudir a instancias superiores en caso de no ser escuchado (a) siguiendo los canales regulares.
11. Gozar de un ambiente sano, estético, agradable y descontaminado en todos los lugares de la Unidad Educativa.
12. Organizarse en grupos académicos, culturales, deportivos que existen o se creen en la Unidad Educativa.
13. Representar dignamente a la Unidad Educativa, en eventos académicos, ecológicos, culturales, deportivos que se realicen en otros establecimientos dentro y fuera de la ciudad.
14. Recibir estímulos de acuerdo con el desempeño que tenga en actividades culturales, deportivas y académicas.
15. Poseer carné estudiantil expedido por la Unidad Educativa, como medio para acreditar su condición de estudiante.
16. Solicitar con la debida anticipación certificados, constancias, calificaciones y demás documentos que se expidan en la secretaría de la Unidad Educativa, y recibir oportuna atención por parte de los encargados de estos trámites.
17. Elegir y ser elegido como representante de los estudiantes, para promover nuestros derechos y deberes.

18. A ser evaluado a tiempo en los distintos procesos de aprendizaje de acuerdo con los planes de estudio o las labores académicas vigentes en la Unidad Educativa, según los lineamientos del Ministerio de Educación, el Ministerio de Relaciones Laborales y la Junta Nacional de defensa del Artesano.
19. Contar con educadores y directivos idóneos, justos, que respeten su proceso de aprendizaje, ritmo personal y su individualidad dentro de los procesos educativos, diferenciando lo académico de lo comportamental, fijando pautas claras de trabajo, comunicándolas oportunamente y cumpliéndolas.
20. A hacer uso adecuado de los espacios que la Unidad Educativa ofrece.
21. A que se le respete su tiempo de descanso.
22. A permanecer durante toda la jornada correspondiente dentro de la Unidad Educativa.
23. A realizar actividades de nivelación y/o recuperación en el momento que lo requiera.
24. A ser llamado por su nombre de pila.
25. A utilizar los servicios que ofrece la Unidad Educativa, en forma adecuada:
  - Laboratorio de computación
  - Talleres de corte, confección y bordado
  - Salas de belleza y cosmetología
  - Banda de música
  - Secretaría
  - Bar.
  - Almacén.
26. Recibir orientación en temas de sexualidad en especial en la prevención de embarazos y enfermedades de transmisión sexual.
27. Estar representando por los padres o sus delegados, quienes deben ser mayores de edad.
28. Planear con los profesores la presentación de los procesos evaluativos, tareas, trabajos y talleres, realizados durante la ausencia justificada, inmediatamente regrese a la Unidad Educativa.
29. Derecho a un ambiente sano protegido contra el consumo de drogas y sustancias psicoactivas.
30. Demandar confidencialidad sobre sus asuntos personales tratados con algún miembro del personal docente.

31. Requerir la asistencia de los docentes, en caso de necesitarlo para resolver dificultades o conflictos mediante el dialogo.
32. Gozar de respeto por sus derechos, sus sentimientos, su individualidad y sus pertenencias por parte de sus compañeros y de los funcionarios de la Unidad Educativa.

### **Derechos de los Educadores**

Además de los derechos reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador y demás normas legales y laborales que los incluyen, los educadores de la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”, tienen derecho a:

1. Obtener los medios y las condiciones adecuadas para su desempeño eficiente y eficaz en pro de la Unidad Educativa.
2. Gozar de respeto, cooperación, consideración y apoyo, por parte de sus colegas, alumnado y padres de familia.
3. Enseñar y trabajar en una atmósfera armoniosa y productiva, libre de presiones.
4. Ser considerado en lo que hace referencia a sus iniciativas, en proyectos y toma de decisiones.
5. Beneficiarse de los recursos legales y posibles para su capacitación y actualización.
6. Participar en actividades de integración y sana convivencia.
7. Recibir un tratamiento justo, equitativo e imparcial en los diferentes aspectos de la actividad docente.
8. Recibir muestras efectivas de solidaridad en los momentos en los que humanamente los requiera.
9. Obtener garantías de seguridad integral y salud ocupacional cuando se consideren en riesgo.
10. Tener permanentes y adecuados canales de comunicación con directivos, administrativos y miembros de la Unidad Educativa en general.
11. Recibir un adecuado proceso de inducción acerca de lo que es la Unidad Educativa, al llegar como nuevo integrante de la Institución.
12. Ser reconocido en su labor con constancia en su hoja de vida por tiempo de servicio.

13. Rodearse de ambiente y condiciones dignas para el ejercicio de su labor.
14. Representar a la Unidad Educativa en diferentes eventos: científicos, culturales, y deportivos.
15. Hacer uso de la infraestructura existente (en la Unidad) para contribuir con el desarrollo físico e intelectual del docente, tales como: laboratorio de computación, sala de vídeo, sala de sesiones, talleres, etc.
16. Obtener oportunamente documentos y certificaciones solicitados en las oficinas correspondientes.
17. Esperar una actitud responsable y positiva hacia el estudio de parte de los alumnos.

### **Derechos de los Padres de Familia.**

Como integrantes activos de la Unidad Educativa, los padres de familia o representantes autorizados tendrán derecho a:

1. Acceder a una educación de calidad y calidez, en un entorno seguro y sano para sus hijos.
2. Recibir el Código de Convivencia y comprometerse con su cumplimiento.
3. Demandar respetuosamente de los directivos y docentes el cumplimiento de los programas académicos, deportivos y culturales ofrecidos por la Unidad Educativa.
4. Que se le garantice a sus hijos, profesores idóneos y competentes.
5. Recibir trato cortés y amable por parte de los directivos, profesores y empleados de la Unidad Educativa.
6. Dialogar con los profesores de sus hijos en un tiempo acordado mutuamente.
7. Dialogar con el Director General, Rector, Inspector o Dirigentes de Curso de sus hijos, sobre temas que no se hayan resuelto durante sus conversaciones previas con el profesor o profesora de la clase.
8. Recibir periódica y puntualmente informe de procesos y logros de sus hijos, de las políticas adoptadas por la Unidad Educativa y de las necesidades que surgen de esta tarea.
9. Ser convocado oportunamente a reuniones ordinarias y extraordinarias citados por la dirección general o por el rector.

10. Presentar reclamos sobre informes, comportamiento, sanciones y trato dado a sus hijos en la Unidad Educativa.
11. Elegir o ser elegido a participar en el Comité de Padres de Familia.
12. Beneficiarse de todos los servicios que presta la Unidad Educativa (laboratorio de computación, sala de vídeo, sala de sesiones, talleres, etc).
13. Ser escuchado cuando exista algún inconveniente con su hijo(a), ya sea de orden académico, de convivencia o comportamental, respetando los canales regulares establecidos por la Unidad Educativa.
14. Participar en la planeación, ejecución y evaluación del P.E.I de acuerdo con los mecanismos que para ello se estipulen.

### **Derechos de los Administrativos y Servidores**

Además de los derechos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador y las demás normas laborales, los Administrativos y Servidores de la Unidad Educativa, tienen derecho a:

1. Ser Tratados con respeto y delicadeza por directivos, docentes y demás miembros de la Unidad Educativa.
2. Ser escuchados respecto a los asuntos pertinentes a la labor que desempeñan.
3. No ser obligados a trabajos que afecten su dignidad, su salud o su integridad.
4. Ser reconocidos y reconocerse como personas que son muy importantes y fundamentales para la buena marcha de la Unidad Educativa.
5. Recibir inducción e instrucciones claras y precisas sobre el tipo de labores que deben desempeñar.
6. Participar en actividades de capacitación concernientes al mejoramiento de su trabajo o su crecimiento personal.
7. A que se le siga un debido proceso.

## **PROCESO DISCIPLINARIO**

### Conceptos básicos:

**NORMA.-** Regla general sobre la manera como se debe obrar o hacer una cosa según lo establece el sano juicio o criterio de la mayoría de las personas.

El estatuto establecido por la comunidad para ser adoptado como patrón de comportamiento, con el fin de mantener el orden, la armonía y la tranquilidad, además de formar al hombre en la convivencia social.

El deber se asume como el compromiso y responsabilidad de cada una de las personas de la Unidad Educativa frente a la norma, por lo tanto encierra la capacidad de responder por lo que se haga o se deje de hacer y así mismo recibir estímulo cuando se cumpla lo encomendado.

**DISCIPLINA.-** Conjunto de pautas de comportamiento, de estímulos y recursos que interactúan para que el individuo establezca cambios de conducta proyectados hacia el futuro para contribuir no solo al bienestar Institucional sino también a la evaluación de la personalidad y al ajuste social. Teniendo en cuenta una transformación gradual y progresiva del comportamiento deseable, voluntario y racional, independiente de presiones externas de la autoridad sin la intervención previa de la conciencia del individuo.

**CONDUCTA.-** Hábitos que denotan posturas definitivas o permanentes y que bien fortalecen o atentan contra la moral y las buenas costumbres calificadas como tal por las leyes.

## **EVALUACION DEL COMPORTAMIENTO**

La base para la evaluación del comportamiento será el respeto y el cumplimiento de los compromisos y deberes que los estudiantes adquieren al matricularse en la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”.

Lo más sano y conveniente será que los estudiantes ajusten siempre sus comportamientos a sus compromisos y deberes, buscando con ello contribuir a la convivencia armónica en la Unidad Educativa y al crecimiento de la misma.

No se puede argumentar el hecho de que no se conozca el Código de Convivencia para evadir responsabilidades o compromisos que, la mayoría de las veces afectan la convivencia armónica.

Lo que busca la evaluación del comportamiento no es reprimir sino llevar a la formación de buenos hábitos o evitar que se repitan conductas indebidas.

## **JERARQUIZACION DE LAS FALTAS**

**Faltas Leves.**- Se consideraran faltas leves todas aquellas contravenciones no reiteradas a los deberes y que no afectan sustancialmente los derechos colectivos o el bien común.

1. Llegar tarde a la Unidad Educativa y/o a las clases sin justificación.
2. No justificar por escrito, la ausencia a la jornada escolar.
3. Mala presentación personal, no llevar bien puesto y completo el uniforme dentro y fuera de la Unidad Educativa.
4. Ausentarse del salón de clase sin previa autorización del profesor responsable, o ausentarse de la Unidad Educativa sin la autorización de la autoridad respectiva.
5. Permanecer o entrar en las aulas durante las horas lúdicas o descansos pedagógicos.
6. Descuido con los útiles y enseres de la Unidad Educativa y de sus compañeros.
7. Consumir cualquier tipo de alimento durante las clases incluido masticar chicle.
8. Gritar dentro del aula de clase o en cualquier actividad cultural, recreativa, o extra clase, dentro o fuera de la Unidad Educativa.
9. Hacer uso del bar en las horas de clases.
10. Esperar al profesor fuera del aula de clase.

**Faltas Graves.**- Son aquellas que atentan contra la disciplina y la sana convivencia afectando el normal funcionamiento de la Unidad Educativa, se consideran faltas graves:

1. La acumulación o reincidencia en faltas leves y el incumplimiento de los compromisos acordados en los distintos llamados de atención.
2. La acumulación de tres (3) o más llegadas tarde a la Unidad Educativa y/o a las clases sin justificación.
3. No justificar por escrito, la ausencia a la jornada escolar, en tres (3) oportunidades o más.
4. Actitudes de irrespeto como: gestos, palabras soeces entre otras, en la Unidad Educativa o cualquier lugar.
5. Colocar o decir apodos a compañeros o cualquier persona de la Unidad Educativa.
6. Incumplir el reglamento establecido para el uso de laboratorio de computación, bar, talleres y otros.

7. No participar de las actividades propuestas por la Unidad Educativa: actos cívicos, culturales, deportivos, religiosos, salidas a lugares turísticos y culturales.
8. Tener demostraciones amorosas excesivas dentro del establecimiento y fuera de él cuando se porta el uniforme.
9. Usar gorros pasamontañas, cachuchas, dentro de la Unidad Educativa.
10. Esconder maletas, material de trabajo de los compañeros y/o utensilios de otras personas.
11. No informar oportunamente a los padres o representantes las fechas de reuniones o citaciones que les haga el plantel y entregar las circulares pertinentes.
12. Traer objetos a la Unidad Educativa que no sean indispensables para llevar a cabo actividades académicas u otras similares, como: radios, grabadoras, celulares, ataris, beeper, láser, reproductores portátiles de CD, audífonos, juguetes o cualquier otro elemento distractor.
13. Irrespetar los símbolos Patrios e Institucionales.
14. Arrojar objetos o sustancias desde las ventanas hacia techos, patios o viviendas aledañas.
15. Negociar tareas o trabajos por dinero,
16. Realizar juegos de azar dentro de la Unidad Educativa.
17. Realizar juegos bruscos y agresiones en los descansos u otras actividades.
18. Manifestar conductas antideportivas cuando se trata de ganar o perder.
19. Entrar sin autorización a sala de profesores.
20. Romper y tirar evaluaciones, trabajos o enseres con gestos que expresan irrespeto.
21. Permanecer en los patios, corredores, o cualquier otro lugar que no sean las aulas, durante las horas de clase.
22. Realizar durante las clases y demás actos culturales, recreativos y académicos, asuntos diferentes a los que corresponden en cada caso.
23. Hacer uso inadecuado y/o inmoral del Internet dentro de la Unidad Educativa.
24. Desperdiciar los servicios públicos: agua, luz, teléfono. Jugar con el agua y mojar a sus compañeros.

25. Vender o comprar artículos o alimentos, en lugares o a personas diferentes a las autorizadas por la Unidad Educativa.
26. Celebrar festejos y cumpleaños, utilizando agua, huevo, harina, entre otros, tanto dentro o fuera de la Unidad Educativa, portando el uniforme y afectando así la integridad física o la buena imagen de la Institución.

**Faltas Muy Graves.**- Son aquellas consideradas dañinas para el individuo o la comunidad, por sus efectos sobre los derechos colectivos o el bien común. Se consideran faltas muy graves:

1. La reincidencia o acumulación de faltas graves y el incumplimiento de los compromisos adquiridos.
2. Hurto o robo de útiles, enseres u objetos propios de la Unidad Educativa, de alumnos, profesores o empleados.
3. Promover desórdenes en cualquier sitio de la Unidad Educativa, o cualquier otro lugar o actividad donde se pueda identificar como alumno o alumna de la institución, por ejemplo las peleas callejeras.
4. Agredir de hecho, de palabras o por escrito a un superior, un compañero, o a cualquier persona de la Unidad Educativa.
5. Todo acto contra la moral y las buenas costumbres tales como: exhibicionismo, acoso sexual, seducción, perversión, violación carnal, intento de violación carnal, actos sexuales y otros relacionados.
6. Alterar documentos, informes de evaluaciones, registros de asistencia, certificados de estudio o falsificar firmas de sus padres o representantes.
7. Hacer o intentar hacer fraude en las evaluaciones.
8. Traer a la Unidad Educativa material pornográfico para exhibirlo o comercializarlo.
9. El expendio o tráfico de sustancias como: alucinógenos, psicotrópicos o alcohol.
10. Guardar, portar, traficar armas, explosivos o combustibles.
11. Atentados contra el derecho a la vida o a la paz con acciones como amenazas, hojas volantes, grafitis, letreros degradantes contra profesores o cualquiera otra persona de la Unidad Educativa, el chantaje y demás abusos de confianza o “guerra de nervios” (rumores).
12. El camuflarse o “encapucharse” para ocultar su identidad dentro de la Unidad Educativa.

13. Adoptar una actitud cómplice ante situaciones o comportamientos que vayan en contra de los valores morales, físicos e intelectuales de la comunidad.
14. Atraco a mano armada.
15. Secuestro o sicariato comprobado.
16. Prostitución o corrupción de menores.
17. Atentar contra el patrimonio cultural, ecológico y medio ambiente.
18. Injurias o calumnias.
19. Toda práctica de espiritismo, hechicería, magia, superstición, esoterismo o satanismo.
20. Retención de personas contra su voluntad en los salones o dentro de la Unidad Educativa.
21. Préstamo de prendas o documentos de uso institucional a personas extrañas o desvinculadas de la Unidad Educativa para ingresar a ella.
22. Negociar, cambiar o traficar con los beneficios y estímulos que les da la Unidad Educativa, como tiquetes, refrigerios, becas, uniformes entre otras.
23. Causar daño a los bienes de la Unidad Educativa como: escupir, manchar o rayar: pupitres, tableros, paredes, pasamanos u otros espacios escolares.
24. Sustraer objetos o causar daños en aulas, laboratorios, talleres, baños, o en cualquier sitio que frecuente durante la actividad académica, o de las pertenencias de cualquier persona de la Unidad Educativa.
25. Destruir carteleros y quemar basuras.
26. Fumar o consumir bebidas alcohólicas, alucinógenos, psicotrópicos dentro de la Unidad Educativa o presentarse en ella bajo sus efectos.
27. La sustracción, alteración o deterioro de documentos, sellos, libros reglamentarios, calificaciones o cualquier otro documento oficial de la Unidad Educativa o que sea requerido por ella.
28. Suplantar a compañeros o personas en el llamado a lista, en la entrega de deberes escolares, firmas, excusas, o documentos de identidad.
29. Utilizar el chantaje, soborno o extorsión para obtener beneficio académico, disciplinario, económico o sexual.

30. Crear falsas alarmas tendientes a provocar el pánico colectivo.
31. Portar o difundir material pornográfico y utilizar la Internet para bajar dicho material.
32. Formar pandillas con fines ilícitos.
33. Utilizar el nombre de la Unidad Educativa sin autorización de Dirección General o Rectorado para efectuar rifas, paseos, bailes u otras actividades.

## **AGRAVANTES Y ATENUANTES.**

Las circunstancias de las acciones y/o de las personas permiten tomar en consideración ciertos elementos al momento de calificar las faltas como leves, graves o muy graves dependiendo de: la conciencia de la acción, su intencionalidad, voluntad de enmienda y reparación de daños causados. Por tanto conviene considerar los agravantes y atenuantes en el cometido de las faltas.

### **Atenuantes:**

1. Reconocimiento oportuno de las faltas.
2. Reparación de los daños causados.
3. Disposición para conciliar en el conflicto.
4. Ausencias de intencionalidad directa en la comisión de la falta.

### **Agravantes:**

1. Negación de la falta.
2. Negligencia para la reparación de los daños causados.
3. Rechazo a la posibilidad de conciliar el conflicto.
4. Premeditación y planeación de la falta.
5. Seducción, soborno o intimidación para vincular a otros en el cometido de la falta.

## **CONSECUENCIAS DE LAS FALTAS EN EL COMPORTAMIENTO**

El estudiante debe conocer previamente de que se le acusa para ejercer el derecho a la defensa, presentar pruebas y argumentar las que se presenten en su contra. Tiene derecho a pedir la revisión de la decisión de manera fundamentada en el Código de Convivencia, legal y constitucionalmente y a no ser juzgado ni sancionado dos veces por el mismo caso.

El incumplimiento de los compromisos y deberes da lugar al inicio del debido proceso que conlleva a sanciones o correctivos que van progresivamente, y según la gravedad de la falta, desde la amonestación verbal hasta la negación de la matrícula en el establecimiento educativo, por faltas sumamente graves cometidas durante el año lectivo.

Para ello es necesario que los seguimientos de convivencia y académicos de los estudiantes se hagan a través de todo el tiempo que dure su permanencia en la Unidad Educativa

Las sanciones que se aplican como consecuencia de las faltas en el comportamiento buscan llevar al estudiante a una reflexión de lo que debe ser el manejo de la libertad con responsabilidad, es decir tienen el carácter formativo.

El estudiante debe meditar sobre cómo las erróneas actitudes o comportamientos individuales influyen de alguna manera negativamente sobre el resto de la Unidad Educativa.

Es deber de los mismos estudiantes, educadores y directivos implementar correctivos que eviten el caos, la desestabilización o la zozobra en la Unidad Educativa.

Tanto las faltas como las acciones positivas de los estudiantes deben ser consignadas en la respectiva ficha del alumno.

## **EVALUACION DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR**

La evaluación de los alumnos frente a las normas de convivencia escolar será continua y permanente con la participación de Educadores, Directivos, Padres de Familia y Alumnos.

Por lo tanto, en este proceso evaluativo las personas que integran el Comité Superior de Convivencia son las que establecen el resultado del proceso para cada período académico (titular, docentes del grupo, un padre de familia, el alumno representante del grupo)

La convivencia escolar se evaluará en forma cualitativa, de manera descriptiva, con los logros y las dificultades presentadas y las recomendaciones pertinentes; para una orientación al alumno y al padre de familia.

Verificado el comportamiento social o convivencia, se elaborará un informe por período, en el que se exprese a través de una descripción cualitativa del comportamiento del alumno, conforme está establecido en el Código de Convivencia.

El seguimiento de cada alumno debe estar consignado en reportes de incumplimiento, debidamente diligenciadas por el profesor que presencié la falta, estos reportes deben incluir el proceso que se ha llevado a cabo, también se incluirán los descargos del alumno quien tiene derecho a ser escuchado en el curso del proceso; debe permitírsele esgrimir pruebas a su favor y controvertir aquellas que lo condenan. Los reportes se registrarán en la Inspección de la Unidad Educativa.

El concepto definitivo es el resultado de un análisis, por parte de quienes participaron en el proceso evaluativo, de los logros alcanzados por el alumno, respecto al Código de Convivencia. Previa aplicación de las normas establecidas se garantiza el derecho a la defensa y el ejercicio de los recursos de apelación frente a las decisiones adoptadas mediante acto administrativo debidamente motivado, dentro de los cinco días hábiles siguientes, después de conocer la evaluación o informe final del periodo o del año.

La apelación debe hacerse por escrito y debe ser dirigida al funcionario que expidió el acto administrativo correspondiente; agotada de manera fallida esta instancia, se le concede el recurso de apelación ante el Consejo Directivo.

Como última instancia el estudiante puede presentar la apelación a las sanciones impuestas, ante la Dirección Provincial de Educación del Cañar, luego de agotar todos los recursos al interior de la Unidad Educativa.

## **ORIENTACIONES PARA LA APLICACIÓN DE CORRECTIVOS E INSTANCIAS PEDAGOGICAS.**

En caso de incumplimiento de compromisos y deberes, de disposiciones reglamentarias, de incurrir en faltas censurables y sancionables o de abuso de sus derechos, por parte de los alumnos ya sea individual o colectivamente, se aplicará luego del debido proceso, una de las siguientes sanciones de acuerdo a la gravedad de la falta:

### **SANCIONES**

1. Amonestación verbal realizada por el profesor.
2. Amonestación escrita por parte del Inspector.
3. Citación a los Padres de Familia o Representantes.
4. Rebaja prudencial de la nota de conducta del periodo correspondiente, impuesta por la junta de curso.
5. Aplazamiento del examen del tercer periodo o de grado, hasta en tres materias, impuesta por el Rector, previo el informe de la junta de curso.

6. Matrícula con condición para el próximo año escolar en la Unidad Educativa, impuesta por el Rector.
7. Separación de la Unidad Educativa por el resto del año lectivo, impuesta por el Rector.
8. Separación de la Unidad Educativa por el resto del año lectivo y negación de la matrícula para el año siguiente, impuesta por el consejo directivo.

Las sanciones impuestas, serán comunicadas inmediatamente a los padres de familia o representantes del estudiante.

Quedan prohibidos los castigos corporales y psíquicos que atenten contra la integridad y personalidad del estudiante.

**Amonestación verbal.**- Es "llamada de atención" o diálogo que realiza el educador con el alumno para que modifique un comportamiento erróneo que, aunque sea una falta leve, puede estar entorpeciendo el proceso de enseñanza - aprendizaje. El educador debe dejar constancia escrita en la ficha de seguimiento de que realizó tal acción preventiva.

Esto se aplica a las faltas consideradas leves.

**Amonestación escrita.**- Si el (la) estudiante persiste en comportamientos indebidos, se hará acreedor a la amonestación escrita. Esta se consignará en la Ficha del alumno(a) de manera específica. La hará el profesor que presencia la acción indebida y debe ser Legalizada por el Inspector y también firmada por el alumno(a), quien a su vez podrá escribir los descargos o explicaciones correspondientes.

Cuando el (la) estudiante se niega a firmar, está renunciando a su derecho a la apelación. En ese caso, la amonestación se hará firmar por al menos un testigo.

**Citación a los padres de familia o representantes.**- Si el problema persiste o la falta implica cierta gravedad el Inspector, cita a los padres de familia o representantes, con quienes entrará en diálogo para analizar en forma conjunta el problema; se escucharán los descargos por parte del alumno amonestado; se determinarán las estrategias y/o sanciones a aplicar lo cual se comunicará a los presentes y se efectuará un Acta de Compromiso de Convivencia Escolar que firmarán los asistentes.

**Rebaja prudencial de la nota de conducta del periodo correspondiente, impuesta por la junta de curso.**- Se aplicará previo el análisis de las faltas disciplinarias reiterativas o consideradas graves, que haga el Comité Superior de Convivencia. También se aplicará la rebaja cuando se comete una falta considerada grave, aunque no haya antecedentes. Por supuesto, quedará constancia en la ficha de seguimiento del alumno.

**Aplazamiento del examen del tercer periodo o de grado, hasta en tres materias, impuesta por el Rector, previo el informe de la junta de curso.** Esta medida será consecuencia de faltas graves, o porque se le haya hecho seguimiento por sus faltas y no haya mejorado y siga incumpliendo el Código de Convivencia, o de la persistencia en faltas que originaron sanciones anteriores, ocurridas en el transcurso del año lectivo. La decisión será tomada por el Comité Superior de Convivencia, y se hará efectiva por Resolución Rectoral, previo visto bueno del Consejo Directivo.

**Matricula con condición para el próximo año escolar en la Unidad Educativa, impuesta por el Rector.** Esta sanción se aplicará a los estudiantes que hayan cometido faltas muy graves y que a consideración del Comité Superior de Convivencia esos alumnos (as) no deberían acceder a la matrícula en el próximo año lectivo, sin embargo se les permitirá concluir el año en curso y acceder a que se matriculen con condición asumiendo el compromiso de mejorar y cumplir con lo que se indica en el Código de Convivencia. Se aplicará también a aquellos estudiantes que vayan a repetir un curso. La situación de estudiante matriculado con condición, ya sea por aspectos académicos o disciplinarios debe aparecer consignada en la respectiva ficha del alumno.

Esta decisión será refrendada por Resolución Rectoral, previo visto bueno del Consejo Directivo.

**Separación de la Unidad Educativa por el resto del año lectivo, impuesta por el Rector.**- Esta sanción se aplicará a los estudiantes que hayan cometido faltas muy graves y que a consideración del Comité Superior de Convivencia esos alumnos (as) no deban seguir en el establecimiento el resto del año lectivo. Esta decisión será refrendada por Resolución Rectoral, previo visto bueno del Consejo Directivo. Se analizará la posibilidad de recibirlo como estudiante matriculado con condición en el próximo año lectivo.

**Separación de la Unidad Educativa por el resto del año lectivo y negación de la matrícula para el año siguiente, impuesta por el consejo directivo.**- Esta sanción se aplicará a los estudiantes que hayan cometido faltas muy graves (lesiones personales o expendio de drogas, por ejemplo) y que a consideración del Comité Superior de Convivencia esos alumnos (as) no deban seguir en el establecimiento. Esta decisión será refrendada por Resolución Rectoral, previo visto bueno del Consejo Directivo.

El procedimiento para aplicar las sanciones debe realizarse en forma paulatina y progresiva; además debe existir relación de proporcionalidad entre la falta cometida y la sanción a aplicar. Para las anteriores sanciones procede el recurso de apelación ante la instancia que impuso la sanción y posteriormente ante una instancia superior. Ambos recursos deberán presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación.

De acuerdo con el Código de la Niñez y la Adolescencia, los directivos de los centros educativos públicos y privados no podrán imponer sanciones que comporten escarnio para el menor y que de alguna manera afecten su dignidad personal.

## **ESTÍMULOS PARA LOS ESTUDIANTES:**

El estímulo es un reconocimiento a un desempeño excelente, no solo en el aspecto académico sino también en lo social, cultural o deportivo, en este sentido la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”, ha creado y mantiene estímulos para sus estudiantes:

1. Proclamación de abanderado, máximo estímulo que se otorga al estudiante.
2. Beca de honor o exención del pago de pensiones para el alumno más destacado en cada sección, durante su estadía en la Unidad Educativa, siempre y cuando no desmerezca académica o disciplinariamente.
3. Reconocimiento público de sus éxitos en distintas actividades, bien sean culturales, sociales o deportivas.
4. Patrocinio para eventos culturales, científicos o deportivos, en la medida en que las condiciones económicas de la Unidad Educativa lo permitan.
5. Colaboración por parte de la Unidad Educativa, para la dotación total o parcial, de los uniformes cuando los recursos económicos del alumno o alumna sean muy escasos.
6. Resolución rectoral de reconocimiento otorgada al mejor bachiller de cada promoción.
7. Eximir del pago de una o varias pensiones a los estudiantes miembros de los grupos representativos de la parte cultural y deportiva, siempre y cuando no desmerezcan académicamente o no sean sancionados por faltas graves.
8. Reconocimiento a los estudiantes que se destacan por su actitud de escucha.
9. Reconocimiento al mejor lector, obsequiarle un buen libro al finalizar el año.
10. Reconocimiento para quienes demuestran buenos hábitos de escritura.
11. Distinción al estudiante por las buenas relaciones interpersonales, en cada periodo.
12. Estímulo al talento artístico.
13. Reconocimiento al trabajo en equipo.
14. Mención honorífica a la presentación personal (uso correcto del uniforme)

15. Ser elegido como monitor en las diferentes áreas.
16. Mención en cartelera (cuadro de honor) los alumnos que se destacan por los logros en el desarrollo académico y comportamental, en vivencia de valores: liderazgo, superación, afectividad, entre otros.

### **ESTIMULOS A LOS EDUCADORES:**

1. La Dirección General de la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez” podrá otorgar distinción a los docentes de conformidad con el excelente cumplimiento de sus funciones.
2. Reconocimiento público por su proyección investigativa, cultural, deportiva, social, mediante placas, menciones o resolución rectoral.
3. Reconocimiento por los años de servicio prestados a la Institución: 10, 15, 20, o más, mediante resolución rectoral.
4. Reconocimiento holístico por el buen desempeño en el cumplimiento de sus funciones mediante resolución rectoral.

### **ESTIMULOS A LOS PADRES DE FAMILIA:**

1. Invitar al padre de familia o representante para que presencie públicamente la distinción otorgada a su hijo(a) en algún aspecto destacado.
2. Reconocimiento público a su participación activa y leal en comités, comisiones, proyectos y actividades culturales y académicas, en beneficio de la Unidad Educativa, mediante medallas, placas, resoluciones, exención de costos educativos, etc.

La Dirección General de la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”, podrá establecer otros estímulos que considere convenientes, siempre y cuando cuente con los recursos o medios para ello.

### **PUNTUALIDAD E INASISTENCIA**

Los profesores y directivos de la Unidad Educativa velarán por la permanente puntualidad y asistencia del alumno(a) al establecimiento con el ánimo de formarlo en la responsabilidad y el cumplimiento. Se debe procurar evitar la deserción escolar, e investigar las causas de la misma.

El Inspector citará a los padres de familia o representantes del alumno(a) cuando se presentasen ausencias injustificadas.

Si se establece que el responsable de la inasistencia es el padre o representante, el Inspector remitirá el informe a la autoridad competente. Si el responsable fuera el alumno(a) se le amonestará y se le comunicará a los padres o representantes.

La inasistencia sin excusa, lo mismo que la reiterada impuntualidad afectará la evaluación del comportamiento, y darán lugar a las sanciones que correspondan. Para ello los atrasos para llegar al inicio de la jornada de clases son acumulativos.

En cuanto a las faltas injustificadas, se procederá de la siguiente manera:

En caso de que las faltas injustificadas empiecen a acumularse, se notificará al Comité Superior de Convivencia para que allí se haga el análisis y se lleven a cabo las acciones o medidas pertinentes.

En lo referente a las “ranclas” o salidas sin autorización del establecimiento, a cualquier hora, las consecuencias serán las siguientes:

Se considerará cada rancla como un día de falta injustificada.

Si las salidas sin autorización o “ranclas” continúan presentándose, el caso se remitirá al Comité Superior de Convivencia donde se hará el análisis y se tomarán las medidas correspondientes.

## **PAUTAS DE HIGIENE Y DE SALUD**

**SALUD PÚBLICA.**- Está compuesta por el conjunto de prácticas de toda la comunidad dirigidas a formular políticas y generar acciones que promuevan el bienestar psicológico y físico de las personas para mantener una buena salud mental.

**SALUD MENTAL.**- Es el equilibrio entre los diferentes aspectos de la vida humana: emocional, psicológico, biológico y social. La salud mental en la Unidad Educativa se ve afectada por problemas y conflictos que se derivan de la falta de entendimiento frente a los demás por la violencia física y psicológica, por el ruido por los vicios, entre otros. Una comunicación sana es el fruto de unas mentes sanas.

### **PARA LOGRAR ESTO ES NECESARIO QUE:**

- Cuidemos nuestro cuerpo aseándolo y poniéndonos limpio el uniforme
- No asistir a la Unidad Educativa si tengo una enfermedad contagiosa.

- Desarrollar diariamente ejercicios físicos.
- Proteger mi cuerpo de la droga, el cigarrillo y el alcohol, como también no inducir a otros a su consumo.
- Buscar la ayuda psicológica cuando tengo problemas de: salud, miedo, baja autoestima, bajo rendimiento académico y agresividad, entre otros.
- Participar activamente en los proyectos y actividades que me ofrece la Unidad Educativa.

Quien sea sorprendido en el consumo de cualquier sustancia alucinógena o psicotrópica, o bebidas alcohólicas, deberá someterse a tratamiento de recuperación y presentar el correspondiente certificado de la Institución de Atención Integral del Problema, ya sea de carácter oficial o privada. Si se niega a ello o continúa el consumo, se remitirá el caso a la Dirección General de la Unidad Educativa y se procederá de la siguiente manera:

- Amonestación verbal con anotación en la hoja de vida.
- Citación al padre de familia o representante para notificación del hecho.
- Firma del padre de familia o representante comprometiéndose a buscarle tratamiento para el estudiante.
- Traer certificación, periódicamente, de algún centro terapéutico que brinde tratamiento o terapia de apoyo al alumno consumidor.
- Pérdida inmediata del cupo, en caso que no se someta a dicho proceso.

En caso de ser expendedor se aplicara las normas contempladas en la Ley y las que determine el Consejo Directivo de la Unidad Educativa.

## **CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**

### **PAUTAS DE COMPORTAMIENTO EN RELACION CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE ESCOLAR.**

El ambiente es el espacio o sistema físico, natural, social y cultural en el cual se establecen relaciones dinámicas entre seres vivos y los elementos del entorno.

En nuestra Unidad Educativa el medio ambiente se encuentra constituido por: aulas, oficinas, laboratorios, salones, baños, corredores, patios, etc.

Hacen parte del medio ambiente o entorno inmediato que debemos proteger o cuidar: los bienes de uso colectivo que se encuentran alrededor de la Unidad Educativa.

La calidad del ambiente humano en el que se convive depende de las formas como se relacionan los miembros de la comunidad educativa. El ruido, la agresión con palabras o gestos, los rencores, la distorsión de la información, la imposición de criterios personales entre otros alteran la convivencia y la tranquilidad de todos.

#### **PARA PROTEGER EL MEDIO AMBIENTE DEBEMOS:**

- Adquirir el hábito de depositar la basura en los lugares establecidos para ello.
- Realizar cada tres meses campañas de limpieza en paredes, baños, patios, todos los espacios y enseres (sillas, tableros, etc.).
- Mantener los salones pintados y decorados por las mismas personas que los ocupan.
- Respetar los afiches, carteleras, periódico mural y avisos, que estén pegados en las paredes de corredores y salones.
- Mantener limpia (sin basuras y sin rayones) la puerta de la entrada, las casas de los vecinos y sitios aledaños a la Unidad Educativa.
- Pasar en silencio por los patios y corredores cuando están en clase.
- Consumir alimentos en los sitios apropiados para ello, evitando así el desorden en los salones.
- Abstenerse de traer al colegio fósforos, candela, material explosivo, sustancias contaminantes con el fin de evitar daños irreparables a las personas de la comunidad.

#### **UNIFORMES INSTITUCIONALES.**

Para evitar la discriminación por razones de apariencia, la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”. Adoptó y modificó el uniforme, quedando los siguientes.

#### **DIARIO MASCULINO:**

Comprende tres piezas: pantalón, camisa y casaquilla.

Pantalón.- confeccionado en casimir de color azul marino.

Camisa.- de color blanco, confeccionada en tela popelina.

Casaquilla.- de color azul marino con plomo, con el escudo de la Unidad Educativa en la parte posterior.

Se complementa el uniforme con zapatos de color negro.

#### **DIARIO FEMENINO:**

Comprende tres piezas: falda, buzo y chaleco.

Falda.- Es de tela teterón en rayas azul marino con plomo, el modelo es con tablonos y lleva un canesú de 15 centímetros de alto, lo que le da un acabado elegante.

Buzo.- Es de color blanco confeccionado en tela camiseta de algodón.

Chaleco.- Es de color azul marino con listas plomas, el modelo es cerrado con escote en "V".

Se completa el uniforme con zapatos color negro y medias de color azul marino.

#### **EDUCACION FÍSICA, RECREACIÓN Y DEPORTES:**

Consiste en tres piezas: pantaloncillo, camiseta y casaca.

Pantaloncillo y Casaca.- confeccionados en tela capo en color azul marino. En la parte posterior de la casaca se encuentra el escudo de la Unidad Educativa.

Camiseta.- confeccionada en tela de algodón, de color plomo y rayas azules.

Se complementa este uniforme con medias blancas y zapatos deportivos blancos.

#### **COMPETENCIAS Y AUTORIDADES**

El Consejo Directivo, encabezado por la Directora General, ejecutará lo que estipula el presente código de convivencia, sobre todo en materia grave o muy grave.

Las autoridades competentes para la evaluación del comportamiento y la convivencia, en la Unidad Educativa "Gricelda Quezada de Vázquez" son en orden de importancia: Consejo Directivo, Comité Superior de Convivencia, Comités de Evaluación de la Convivencia por Curso.

## CONSEJO DIRECTIVO

Los deberes y atribuciones del Consejo Directivo, están establecidas en el Artículo 107 del Reglamento General a la Ley de Educación. Registro oficial No. 935 del 11 de junio de 1985.

El Consejo Directivo Estará Integrado Por:

- Directora General
- Rector
- Tres vocales principales
- Secretario

## COMITÉ SUPERIOR DE CONVIVENCIA

El Comité Superior de Convivencia está integrado por:

- 1.- Coordinador
- 2.- Dos representantes de los profesores
- 3.- Dos representantes de los estudiantes.
- 4.- Un representantes de los padres de familia.

El Comité estudiará las anotaciones hechas en la “ficha del alumno(a)”. Cada anotación debe haber sido conocida y firmada por el o la estudiante, por quien la consignó y por el Inspector de la Unidad Educativa.

Sin apartarse de lo consagrado en este Código el Comité Superior de Convivencia, evaluará la(s) Conducta(s) presentada(s) por el o la estudiante. Luego levantará el acta respectiva, para remitir la hoja de vida al Consejo Directivo, quien es en última instancia dentro de la Unidad Educativa, quien debe aplicar las sanciones que amerita el alumno de acuerdo con lo reglamentado para cada caso establecido en este Código de Convivencia.

La Asamblea de Profesores elegirá a los dos representantes profesorales al inicio del año lectivo; lo propio hará la Asamblea de Padres de Familia reunida para tal fin durante el primer mes del año escolar. Los representantes de los estudiantes serán elegidos en reuniones propias para tal fin. No deberán ser alumnos nuevos, o que hayan tenido sanciones graves en años anteriores.

Cuando un estudiante cometa una falta cuya gravedad tenga como consecuencia una de las sanciones que son competencia de este Comité, será remitido inmediatamente a la Inspección.

La conducta presentada será anotada en la Ficha del alumno(a), firmada por el estudiante y su representante en el momento en que se le notifique.

Cuando el Comité Superior de Convivencia haya examinado el caso y tomado una determinación respecto a la sanción a aplicar, se levantará el Acta respectiva, para ser remitido

al Consejo Directivo, para que dé el visto bueno, previa la aplicación de la sanción respectiva, por parte del Comité.

Le compete al Comité Superior de Convivencia fijar pautas cuando lo requiera, para mejorar la disciplina y convivencia, por medio de resoluciones que se comunicarán mediante circulares.

## **COMITÉS DE EVALUACIÓN DE LA CONVIVENCIA.**

Al inicio de cada año lectivo, se conformarán los comités de Evaluación de la Convivencia por cursos, y estarán integrados por:

- El profesor dirigente de curso (coordinador)
- Los profesores de curso
- Dos alumnos representantes del curso

Las funciones de este Comité serán:

- Examinar las “fichas de los alumnos(as)” de cada curso para conocer su situación conductual.
- Analizar y Evaluar, posibles sanciones a aplicar a los alumnos de cada curso. O presentar notas de felicitación a quien así lo merezca.
- Remitir al Comité Superior de Convivencia los casos de alumnos que lo ameriten, para su análisis, de acuerdo a las sugerencias planteadas.
- Reunirse una vez por período académico y durante el tiempo que lo consideren necesario; o en forma extraordinaria cuando los casos lo ameriten.

No está por demás recordar que la función del Comité de Evaluación de la Convivencia por Cursos, no es solo sancionar sino también relieves los comportamientos sobresalientes. Por tanto, también se indicarán en las actas correspondientes, los nombres de alumnos que ameritan ser destacados por su excelente comportamiento, y del hecho se dejará asentado en la respectiva ficha del alumno(a).

## **REPRESENTACIÓN ESTUDIANTIL**

Debe ser un(a) estudiante que:

- Reconoce que el lenguaje es la máxima expresión de la cultura.
- Busca por todos los medios que la Unidad Educativa se convierta por excelencia en lugar de comunicación y de encuentro.

- Reconoce que el acto de escuchar es parte del proceso de comunicación con los demás.
- Manifiesta apertura y respeto.
- Se reconoce a sí mismo y a los demás como sujetos de deberes y derechos.
- Asume compromiso con los problemas del entorno y busca diferentes maneras de resolverlos por la vía democrática.
- Negocia los conflictos teniendo en cuenta las necesidades, intereses y aspiraciones de las partes implicadas bajo el principio de construir una convivencia justa.
- Es equitativo en sus relaciones.

Como líder comprometido, el representante de los estudiantes tiene las siguientes funciones:

- Una vez elegido, presentar su programa de trabajo por escrito.
- Promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los y las estudiantes.
- Recibir, evaluar y tramitar las quejas y reclamos que presenten los compañeros cuando consideren que se han lesionado sus derechos.
- Así mismo, las quejas formuladas por las personas de la Unidad Educativa cuando consideren que los estudiantes están alterando la convivencia en la Unidad Educativa.
- Acudir al Consejo Directivo, máximo organismo de la Institución, cuando sea necesario para apelar las decisiones administrativas en relación con las peticiones que se han presentado.
- Estar atento y actuar para que se conozca y se cumpla el Código de Convivencia.
- Promover la participación en el estudio y elaboración del Proyecto Educativo Institucional P. E. I., y el Código de Convivencia, revisándolo y actualizándolo periódicamente.
- Actuar como conciliador entre directivos, administradores, profesores, estudiantes y padres de familia cuando se presenten conflictos, buscando su transformación mediante el diálogo, la concertación y la reconstrucción de las relaciones (conciliación escolar).
- Promover espacios y dinámicas para la construcción de valores y propuestas de convivencia.

El representante de los estudiantes tiene derecho a:

- Ser reconocido como un Gestor de Paz y Convivencia.
- Ser tenido en cuenta cuando se tomen decisiones, especialmente, las que están relacionadas con los derechos y deberes de los estudiantes.
- Recibir información oportuna sobre las decisiones y actividades relacionadas con su labor.
- Recibir capacitación sobre temas útiles para su desempeño eficaz y crecimiento personal.
- Utilizar los medios de comunicación del establecimiento como los altoparlantes, el periódico mural y otros que se puedan crear con la colaboración de los estudiantes.
- Conformar un grupo de trabajo, para asesoría, apoyo y representación dentro de toda la Unidad Educativa.

La elección de los integrantes de este grupo de trabajo en cada sección, se hará el mismo día en que se realice la elección del representante estudiantil.

Al representante estudiantil podrá aplicársele la revocatoria del mandato por la misma vía por la cual fue elegido, y después de que aquélla haya sido determinada por causa de consideraciones válidas y sólidas por parte de los estudiantes.

Los representantes al Comité Superior de Convivencia deben ser estudiantes que:

- Se reconozcan como sujetos de derechos y deberes.
- Sean prudentes y discretos en el manejo de la información de los asuntos tratados en el Consejo Superior de Convivencia.
- Participen en planes y proyectos que sirvan para mejorar la convivencia en la Unidad Educativa.
- Conocen e interpretan objetivamente el Código de Convivencia.

Son funciones de los representantes de estudiantes al Consejo Superior de Convivencia:

- Velar para que se cumplan los debidos procesos.
- Asistir a las reuniones (ordinarias o extraordinarias) del Consejo Superior de Convivencia.

- Fundamentar objetivamente sus argumentos cuando no estén de acuerdo con las decisiones del Consejo Superior de Convivencia.

Los Representantes de los estudiantes a los diferentes Comités, serán personas que hayan tenido durante los años anteriores comportamiento Excelente, sin ningún tipo de sanción y llevar más de un año en el Unidad Educativa.

## **EL CONSEJO DE ESTUDIANTES**

Al inicio del año lectivo, en cada curso se elegirá por votación el Presidente de Curso.

La unión de los Presidentes de Curso, conformará el Consejo de Estudiantes que es el máximo órgano colegiado que asegura y garantiza el continuo ejercicio de la participación por parte de los educandos.

Con las funciones que se asignen al Consejo de Estudiantes se busca formar a los educandos, en general en la autocrítica y en el reconocimiento de los errores como uno de los medios para formar su personalidad.

Es conveniente que los estudiantes representantes sean líderes y que trabajen conjuntamente en la generación de propuestas y proyectos para mejorar la calidad académica y elevar el bienestar y la calidad de vida en la Unidad Educativa y en la comunidad que gira a su alrededor.

## **CONCILIACION ESCOLAR**

Con la concepción de que la conciliación escolar es una herramienta pedagógica de mejoramiento de la calidad educativa, se hace natural pensar en utilizarla en la Unidad Educativa, para ello se propende a:

1. Generar una actitud crítica y reflexiva sobre la modalidad habitual de resolución de conflictos, promoviendo cambios conceptuales y actitudinales respecto a la tradicional concepción de conflicto: "ganadores y perdedores".
2. Promover la instalación de espacios para la resolución de conflictos donde los estudiantes "contendientes" puedan consensuar una salida satisfactoria a los intereses de ambas partes dentro del paradigma "ganar - ganar".
3. Mejorar la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa, desarrollando en directivos, educadores y estudiantes un sentido de cooperación.

La Conciliación "construye convivencia" y su práctica en la Unidad Educativa constituirá una forma de prevención de la violencia en todos los ámbitos y promoverá una cultura de diálogo

que cimentará vínculos afectivos entre los actores de la Unidad, contribuyendo en el mediano y largo plazo a mejorar nuestra sociedad.

## **DERECHOS Y COMPROMISOS ACADÉMICOS**

El proceso de enseñanza - aprendizaje, entendido por las actividades de transmisión y recepción de información y conocimientos, así como el desarrollo de habilidades y competencias, se basa fundamentalmente en dos condiciones que son recíprocas y necesarias:

- La idoneidad y disponibilidad del educador para enseñar, es decir, transmitir el conocimiento, y
- El interés, esfuerzo y disciplina de los estudiantes para aprender, o sea, para recibir y adquirir la información, el conocimiento y las competencias.

Lo anterior justifica también el Código de Convivencia, puesto que éste posibilita que esas dos condiciones se den de manera apropiada y sin obstáculos.

El estudiante debe tener claro cuáles son sus derechos en el campo de la enseñanza y el aprendizaje; sin embargo, también debe saber cuáles son las consecuencias cuando no se compromete seriamente con su aprendizaje.

Aunque ya se han establecido unos derechos, compromisos y deberes para los estudiantes de la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”, es necesario que conozcan algunas regulaciones en cuanto al rendimiento académico.

Estas nuevas regulaciones son el resultado de la preocupación que comparte el Consejo Directivo, los padres de familia y el profesorado por los resultados que presentan los estudiantes en su rendimiento académico.

Las normas que se han establecido o que se establezcan, buscan elevar el nivel y la calidad académica de la Unidad Educativa, que sus estudiantes tengan claras sus metas y que sepan porqué son parte de la Institución.

Para que los estudiantes pasen de un curso a otro es necesario que aprueben totalmente el plan de estudios. Se entiende por “plan de estudios” todas y cada una de las asignaturas que se imparten en un curso.

Los demás criterios de evaluación y promoción se harán de acuerdo con la normativa legal vigente.

## **DERECHO A LA DEFENSA, RECURSOS Y PROCEDIMIENTOS**

### **DERECHO A LA DEFENSA**

En todo proceso disciplinario que afecte al estudiante, se respetará siempre su derecho a:

Que las actuaciones suyas en la defensa estén ceñidas al postulado de la buena fe o credibilidad, la cual se presumirá en todas las gestiones que se desarrollen.

Presentar acciones de apelación en caso que sienta vulnerado alguno o algunos de sus derechos de acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Educación y su Reglamento, el Código de la Niñez y Adolescencia, el Código de Convivencia de la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”.

Que se le siga el debido proceso.

La rectificación en condiciones de equidad.

Recibir información sobre sus derechos.

Que su padre de familia o representante sea informado sobre su situación y sobre los derechos que tiene.

Recibir información sobre el régimen de las situaciones sancionables y las medidas disciplinarias que puedan serle aplicadas.

Comunicarse libremente con sus padres o personas responsables de ellos, con fundamento en el interés superior de él.

En caso necesario, recibir los servicios de personas con la formación profesional requerida, dado que sus derechos prevalecen sobre los demás.

### **RECURSOS**

Toda decisión asumida que consista en una sanción para el estudiante podrá ser objeto de reclamación o de recursos (apelación) interpuestos y argumentados directamente por el estudiante o por intermedio de sus padres o representantes, o en caso de ausencia de ellos, por una autoridad competente. Interpuesto el recurso, éste tendrá un efecto suspensivo sobre la sanción mientras el recurso se resuelve.

Todo recurso debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la sanción y será resuelto en el término máximo de diez (10) días hábiles siguientes al recibo del recurso.

Si el recurso se recibe en la misma reunión que decide la sanción, bastará hacerlo constar en el acta. Si esto no sucede, es necesario elaborar el recurso por escrito, para lo cual no hay formalidades específicas.

## **PROCEDIMIENTOS**

Las sanciones no deben quedarse simplemente en eso: en ser consecuencia de una o unas faltas a la convivencia armónica o social o a la integridad académica, institucional, individual o colectiva. La sanción, según sea la falta que la ocasionó, conlleva o trae consigo unos correctivos pedagógicos y unas orientaciones. Tales procedimientos (correctivos y orientaciones) deben ser estipulados dentro de proyectos, procesos y programas concebidos para tales fines y determinados por las autoridades competentes o delegadas por el Consejo Directivo como instancia máxima de dirección, evaluación y control en la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”.

Las faltas es mejor prevenirlas que sancionarlas, por tanto, la autorregulación entre pares es la mejor manera de prevenir problemas. Se quiere decir que el autocontrol entre los mismos estudiantes debe ser el primer paso para evitar que se cometan faltas graves. Por esta razón deben crearse los Consejos de Grupo como parte de los mecanismos y procedimientos a seguir en la aplicación de correctivos pedagógicos.

## **REFORMAS DEL CODIGO DE CONVIVENCIA**

El presente Código de Convivencia de la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez” estará vigente a partir del mes de Abril del 2010 y está concebido a partir de las reuniones, consultas y convocatorias realizadas con estudiantes, padres de familia, docentes, personal administrativo.

El Consejo Directivo o una Comisión permanente por él nombrada harán los cambios o reformas que considere necesarias, pensando siempre en el beneficio y la prosperidad de la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”.

El presente Código de Convivencia es la síntesis y el resultado de las opiniones y sugerencias recogidas dentro de todos los estamentos de la Unidad Educativa “Gricelda Quezada de Vázquez”, en reuniones realizadas en los meses de febrero y marzo del año 2010.

## **BIBLIOGRAFIA**

Constitución Política del Ecuador, aprobada en referéndum de agosto de 2008.

Código de la niñez y adolescencia, registro oficial No. 737 del 03 de enero del 2003.

Ley de Educación, registro oficial No. 484 del 3 de mayo de 1983

Reglamento General a la Ley de Educación, registro oficial No. 935 del 11 de junio de 1985.

Acuerdo Ministerial No. 182, del 22 de mayo de 2007.

Instructivo para la construcción y aplicación del código de convivencia en el sistema educativo Ecuatoriano.

Política de convivencia escolar. Ministerio de Educación de la República de Chile. Diciembre del 2002.

Manual de Convivencia de la Institución Educativa “Marco Fidel Suarez”, Medellín – Colombia. Vigente en el año 2008.

## **FIRMAS DE LOS INTEGRANTES DE COMITÉ DE REDACCION DEL CODIGO DE CONVIVENCIA**

Sra. Isabel Urgilés  
REPRESENTANTE DE LOS PP. FF.

Srta. Alexandra López  
REPRESENTANTE DE LOS ESTUDIANTES

Lcda. Eulalia Palomeque  
REPRESENTANTE DE LOS DOCENTES

Ing. Wilson Vázquez  
ASESOR DE GESTION DE CALIDAD

Dr. Cristian Vázquez  
RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA

Sra. Gricelda Quezada  
DIRECTORA GENERAL

## **ANEXOS**

- Fotografías



CHARLA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN LA UNIDAD EDUCATIVA: ING. WILSON VAZQUEZ



PARTICIPACION DE DOCENTES, ESTUDIANTES, PADRES DE FAMILIA PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA UNIDAD EDUCATIVA



CHARLA SIGNIFICADO Y ALCANCE DEL CODIGO DE CONVIVENCIA: LCDA. ALICIA PALOMEQUE



CHARLA NUEVAS METODOLOGIAS EN EL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE: LCDA. EULALIA PALOMEQUE

## APLICACIÓN DE ENCUESTAS



ELECCION DE REPRESENTANTES DE PADRES DE FAMILIA Y ESTUDIANTES PARA EL COMITÉ DE REDACCION DEL CODIGO DE CONVIVENCIA

