



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**"DISEÑO DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2000
EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO
NACIONAL EXPERIMENTAL 'PROVINCIA DE COTOPAXI'
DE PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI"**

**TESIS DE GRADO PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL**

AUTORA:

Martha Isabel Romero Villarroel

DIRECTOR:

Ing.Com. Manuel Pasaca Mora

LOJA – ECUADOR

2011

ING. COM. MANUEL PASACA MORA

C E R T I F I C A:

Haber dirigido, orientado y discutido, en todas sus partes, el desarrollo del presente tema de tesis titulada "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2000 EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI" DE PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI", la cual se ajusta a los parámetros requeridos de acuerdo al diseño de sistema de calidad ISO 9001:2000.

En razón de que la misma reúne a satisfacción los requisitos de fondo y forma exigidos para una investigación de este nivel, autorizo su presentación.

Loja, diciembre de 2011

**Ing. Com. Manuel Pasaca Mora
DIRECTOR DE TESIS**

AUTORÍA

El contenido de la presente tesis, conceptos, ideas, opiniones y procedimientos de investigación, resultados, conclusiones, recomendaciones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Martha Isabel Romero Villarroel
Diciembre

2011

AGRADECIMIENTO

Este trabajo es el resultado de colaboraciones conjuntas de docentes de la Carrera de Administración de Empresas, que respaldaron este emprendimiento, les agradezco profundamente.

Dejo constancia de mi imperecedero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, paradigma de la ciencia; al Área Jurídica, Social y Administrativa; al Colegio Nacional Experimental 'Provincia de Cotopaxi' de Pujilí; a todo el personal que trabaja en las diferentes áreas departamentales, que con singular optimismo nos encamina a un sistema de gestión de la calidad. Mis agradecimientos también se extienden y además estoy particularmente en deuda con el Ing. Com. Manuel Pasaca Mora, insigne profesional, quién por varios meses apporto valiosa información para la redacción de este trabajo y revisó mis manuscritos con paciencia y sacrificada dedicación, para hacer de mis varias horas de arduo trabajo, una realidad.

También me gustaría agradecer a aquellas personas que de una u otra manera, me brindaron su ayuda desinteresada para culminar exitosamente mi tesis de grado; que servirá como medio de consulta para posteriores investigaciones de futuras generaciones.

La Autora

DEDICATORIA

A mis padres que desde el cielo me protegen y guían, a mis hermanos que hicieron crecer en mí el deseo del progreso, en sí a toda mi familia y amigos que enriquecieron mi vida, dedico este trabajo con mucho amor y cariño.

La vida es un entretenimiento de razón y pasión

Martha Isabel Romero Villarroel

TITULO

1. TITULO

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2000 EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL “PROVINCIA DE COTOPAXI” DE PUJILI, PROVINCIA DE COTOPAXI”

RESUMEN

2. RESUMEN

El presente trabajo se centra en el análisis de la estructura organizativa y diseño de un sistema de calidad ISO 9001:2000 en los procesos administrativos del Colegio Nacional Experimental 'Provincia de Cotopaxi' de Pujilí, Provincia de Cotopaxi.

Como un aporte al desarrollo de la institución, el presente trabajo incluye una propuesta de organización administrativa que partiendo de los recursos con que cuenta y basado en la normativa legal que rige al Colegio le permita una mejor gestión en beneficio de la sociedad de su área de influencia y de igual forma beneficie al recurso humano que forma parte del colegio y a la juventud que se forma en él.

Hoy día en el mundo, la calidad se ha convertido en una necesidad ineludible para lograr una participación dentro del mercado; por esta razón, es importante basar los Sistemas de Gestión de Calidad en las normas ISO que son el reflejo de una aprobación internacional de los estándares de calidad por lo cual aumenta cada vez más el número de organizaciones decididas a implementarlas.

Ecuador no está ajeno a este proceso de implementación de Sistemas de calidad basados en la norma ISO 9001:2000 debido a la globalización y a la progresiva desaparición de los mercados tradicionales, esto hace que el país se vea en la obligación de introducir sus productos y servicios en el mercado internacional.

Por ello este trabajo tiene como objetivo ofrecer una metodología para implementar un sistema documentado que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 específicamente y que pueda ser aplicado dentro de los procesos administrativos del Colegio Nacional Experimental “Provincia de Cotopaxi” para que esta institución educativa logre obtener posteriormente una acreditación que la habilite para la consecución de recursos a nivel nacional.

Esta metodología presenta un enfoque basado en procesos que permite identificar y gestionar las diferentes áreas de la Institución para obtener resultados del desempeño, eficacia del proceso, así como promover la mejora continua.

Adicionalmente con la finalidad de mejorar la gestión por parte de las autoridades y Comité de Padres de Familia, se aplicó dos tipos de encuestas: al personal administrativo de la institución, en su totalidad 16 funcionarios; una segunda encuesta a 156 alumnos de octavo, noveno y

décimo de educación básica, y 155 estudiantes de primero a tercer año de bachillerato.

Por último se ha llegado a determinar las conclusiones y recomendaciones en base al estudio y propuesta realizada. Documento que se ha sugerido al Colegio Nacional Experimental “Provincia de Cotopaxi”, a fin de implementar las normas ISO 9001:2000, en un sistema educativo nacional y se convierte en una herramienta metodológica necesaria para planificadores, administradores, docentes e investigadores de la educación en dicha entidad y su ejecución, se caracterice por un claro enfoque sustentado en procesos, que permiten tanto la comprensión como el cumplimiento de requisitos, los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso y, en consecuencia, la mejora continua de los procesos con base a mediciones objetivas. Por ello buscamos, a la persona humana en el centro y razón de la tecnología de calidad.

SUMMARY/ABSTRACT

The present work is centered in the analysis of the organizational structure and I design of a system of quality ISO 9001:2000 in the administrative processes of the National Experimental 'Province of Cotopaxi' of Pujilí, Province of Cotopaxi.

As a contribution to the development of the institution, the present work includes a proposal of administrative organization that leaving of the resources with which it counts and based on the normative one legal that governs to the School it allows him a better administration in benefit of the society of its influence area and of equal it forms he/she benefits to the human resource that is part of the school and to the youth that is formed in him.

Now a days in the world, the quality has become an unavoidable necessity to achieve a participation inside the market; for this reason, it is important to base the Systems of Administration of Quality on the norms ISO that are reason why the reflection of an international approval of the standards of quality it increases more and more the number of resolved organizations to implement them.

Ecuador not this unaware to this process of implementation of Systems of quality based on the norm ISO 9001:2000I due to the globalization and to the progressive disappearance of the traditional markets, this makes that the country is seen in the obligation of introducing its products and services in the international market.

For it this work has as objective to offer a methodology to implement a documented system him to fulfill the Norma's requirements ISO 9001:2000 specifically and that it can be applied inside the administrative processes of the Experimental National School "County of Cotopaxi" so that eta educational institution is able to obtain an acreditación that enables it for the resource attainment at national level later on.

This methodology presents a focus based on processes that it allows to identify and to negotiate the different areas of the Institution to obtain results of the acting, effectiveness of the process, as well as to promote the continuous improvement.

Additionally with the purpose of improving the administration on the part of the authorities and Committee of Parents of Family, it was applied two types of surveys: to the administrative personnel of the institution, in their entirety 16 officials; a second survey to 156 students of eighth, ninth and

tenth of basic education, and 155 students of first to third year of high school.

Lastly you has ended up determining the conclusions and recommendations based on the study and carried out proposal. I document that has been suggested to the Experimental National School "County of Cotopaxi", in order to implement the norms ISO 9001:2000, in a national educational system, he/she becomes a necessary methodological tool for planning, administrators, educational and investigators of the education in this entity and their execution, be characterized by a clearing it focuses sustained in processes that allow as much the understanding as the execution of requirements, the processes in terms that contribute value, the obtaining of acting results and effectiveness of the process and, in consequence, the continuous improvement of the processes with base to objective mensurations. For we look for it, to the human person in the center and reason of the technology of quality.

INTRODUCCIÓN

3. INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación se refiere a cuan importantes son las técnicas de Calidad Total para alcanzar que el Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi" de Pujilí, logre la Certificación ISO 9001:2000, en los procesos administrativos y pedagógicos que se cumplen en el quehacer educativo que se entrega a la juventud estudiosa del Cantón y la Provincia de Cotopaxi.

En este caminar de constantes investigaciones, como Institución Experimental, se encuentran debilidades, que son pequeñas barreras que tendremos que ir solucionando paso a paso para llegar a conseguir grandes metas a lo largo de la vida institucional, ya que con el avanzar del tiempo se presentan nuevos retos que fueron obtenidos en la aplicación de la técnica FODA realizada en el Plantel.

Se ha considerado que la insuficiente implementación tecnológica actualizada de los servicios pedagógicos, ha sido limitante que no ha permitido avanzar de manera más óptima en nuestro caminar hacia la calidad en la educación, para lograr que ésta sea más práctica que teórica, de tal manera que el estudiante sea capaz de desarrollarse en el campo laboral de una manera eficiente y eficaz.

La calidad normalmente se asocia con una cadena de producción y a menudo se ve como competidora de otras prioridades empresariales como la reducción de costos y de la productividad. Para aumentar la productividad se tenía que sacrificar la calidad. Otro problema con este concepto tradicional de la calidad es el de centrarse en la corrección de errores después de hechos; esta filosofía de comprobar y arreglar no sólo permite la existencia de errores sino que además los incorpora al sistema.

En esta búsqueda por lograr la calidad total de la educación se ha considerado que es necesario arrancar con la implementación de un sistema de gestión bajo normas ISO 9001:2000 como una estrategia de trabajo que nos permitirá sistematizar todos los procesos educativos, camino a mejorar el servicio a nuestros clientes, internos y externos, en este caso nuestros estudiantes y padres de familia, respectivamente, con el fin de que estos al mismo tiempo, que se sienten satisfechos en sus necesidades y expectativas, puedan adquirir una serie de beneficios que permita desenvolverse dentro de la sociedad, brindándoles una educación integral y humanística de calidad, que tiene estrecha relación con su preparación académica y desarrollo personal; tomando en cuenta su salud física, psíquica, socio-cultural, y así potenciar el saber ser, saber actuar y saber emprender, para elevar el nivel de vida.

Es por esto que se ha convenido en trabajar bajo un enfoque de procesos, planificaciones y macro proyectos, los mismos que nos permitirán romper nudos críticos para un mejor funcionamiento de cada una de las áreas como son: el proceso de enseñanza-aprendizaje, el proceso de control de asistencia y evaluación de la disciplina, el proceso de distribución de trabajo y horarios de clase; y, el proceso de admisión y matriculación de alumnos.

De esta manera es como se quiere contribuir para que el Colegio “Provincia de Cotopaxi” a través de estas innovaciones logre la Calidad Total y una vez cumplidas todas las fases de ejecución como son auditorias internas y externas consiga la Certificación ISO 9001:2000.

REVISIÓN DE LITERATURA

4. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. LA CALIDAD, FILOSOFÍA Y COMPROMISO

Principio de los maestros de la teoría de la evolución era que ***“La especie más fuerte devorará a la más pequeña e indefensa en el curso de la evolución”***, y ocurre que la especie más fuerte en el mercado actual, es aquella que dispone de un certificado ISO, pero encima de esto la que produce las necesidades de los clientes, tomando en cuenta todos los requerimientos que éstos tengan.

“La calidad es un requerimiento de supervivencia, alcanzarla es el resultado de una estrategia de largo plazo en la organización. Se trata de calidad de vida, de trabajo, de las personas, de la institución, de sus objetivos, de sus procesos, y en general, de todos sus componentes. La calidad se aprecia desde la entrada en la atención que los guardias prestan a los clientes, hasta la efectividad de varias señales preventivas. Nada debe escapar al proceso con miras a la excelencia. La calidad es rentabilidad, productividad, participación en los mercados, es una serie de elementos que interactúan de manera combinada y que en conjunto significan el éxito empresarial”¹.

Alcanzar la calidad total ya no es una meta, es un requerimiento mínimo de la existencia, una empresa que no encamine sus objetivos mínimos a la búsqueda y consecución de ella, es una empresa que irremediablemente se rezagará y saldrá del mercado ya que actualmente ya no hay cabida para los productores “dinosaurios”. Solo con operaciones eficientes, conocimiento y posicionamiento de mercados llegando a la médula de las necesidades de los clientes y absoluta coordinación, se podrá continuar en el mercado.

¹ Curso de Calidad, Universidad Miguel Hernández de Elche. Junio2001.Espana

Temas como la apertura de mercados, competencia mundial, alta tecnología, eficiencia en procesos, pueden ser abordados por organizaciones que tengan sentido de lo que significa la calidad, ya que las normas de competencia del mercado y las exigencias de los consumidores, obligan a los productores a que sus productos sean de alta calidad certificada.

La calidad se debe entender como un compromiso de todos los que intervienen en el proceso, pero en especial, de la gerencia. La tarea de esta consiste en liderar el proceso, tomando en cuenta que la calidad no solamente es eliminar los posibles defectos del producto, es más que eso, es entrar al sistema de la organización, no limitarse al simple proceso de producción, sino adentrarse a todo el esquema corporativo de la empresa, teniendo como base que quien conoce las posibles deficiencias es quien participa directamente en el proceso, y detectar si es que hay cosas que no se efectúen adecuadamente.

Hacia este punto se debe mover la gerencia, hacia el mejoramiento del sistema en conjunto, no solo a la optimización de aspectos aislados, que pueden contribuir en parte a mejoras, que no constituyen la solución global de los problemas.

La calidad es más que certificados y cumplimiento de requisitos, es una filosofía que se vive día a día y que envuelve a todos los elementos de la organización, obligando a la consecución de un mismo objetivo o ideal que no es más que la satisfacción del cliente con los productos. Cuando esto sucede y lo podemos identificar plenamente, podemos decir que la reconoceremos cuando ellos (los clientes) la vean.

4.2. LAS NORMAS ISO²

“Sin interés de agotar el tema, son emitidas por el ISO que significa la International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización) que fue creada en 1947 con sede en Ginebra, Suiza.

ISO está compuesta por 148 institutos nacionales de estandarización y sus objetivos son desarrollar y promover estándares internacionales. Los estándares ISO son elaborados a través de comité técnicos, subcomités y grupos de trabajo.

El origen de estas normas se sitúa en la necesidad que los ejércitos tenían de disponer de equipos militares de calidad garantizada. Esto llevó, hace varias décadas, a introducir una serie de normas de diseño y control de la fabricación, acompañados de unos procedimientos de calidad para asegurar que los fabricantes producían equipos de acuerdo con las especificaciones del organismo militar correspondiente.

El empleo de normas formalizadas en los sistemas de calidad se extendió rápidamente a los sectores de la energía nuclear (Quality Assurance - QA), cubriendo desde el diseño hasta la puesta en servicio de la central, pasando por la fabricación e instalación de los diferentes componentes. El precedente más cercano de la serie ISO 9000 se sitúa en 1979 en Inglaterra, año en el que se desarrolló la norma BS 5750 (British Standard) para sistemas de calidad que pudieran ser utilizados por la industria en general.

² <http://iso.org>

4.2.1. LAS FAMILIAS DE NORMAS ISO-9000

Las normas ISO 9001, 9002 y 9003 especifican los requerimientos necesarios para establecer la confianza en la calidad de un proveedor. La aplicación de cada una depende del alcance de la relación cliente proveedor. La ISO 9001, siendo la más extensa de las 3, abarca desde el diseño del producto o servicio hasta su entrega y soporte al cliente. La ISO 9003 siendo la menos extensa, abarca únicamente las actividades de inspección y prueba del producto antes de entregarse al cliente. Los requerimientos de las normas para aplicación a proveedores ISO 9001 a 9003 están contenidos también en las guías para sistemas de calidad ISO 9004.

La tercera edición de la norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001:1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Esta constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos.

Como documentos auxiliares se tienen la ISO 9000 y la ISO 8402. La primera no es sino una muy breve guía de selección que nos ubica cuál de las normas anteriores debemos utilizar, y la segunda es una recopilación de definiciones de términos relativos a calidad.

Relacionado a la misma familia se encuentran las normas ISO 19011 que establece los requerimientos para las auditorías de los sistemas de calidad. Por último se encuentra la norma ISO 10013, ésta es una guía que indica cómo se debe documentar el sistema en el Manual de Calidad.

Además de las normas que ya se mencionaron, existen otras, que como las anteriores, también son relativas a la gestión de la calidad. Algunas de ellas son guías o reportes técnicos que ayudan a la aplicación de las normas en sectores específicos, otros son guías o requerimientos para algunos elementos específicos de los sistemas de calidad. En realidad cuando se habla de cumplir con ISO 9000 se tiene que satisfacer de una manera congruente todas las normas aplicables de Gestión de Calidad, por lo que es importante conocerlas”.

4.3. QUÉ ES LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

En las industrias manufactureras se crearon y refinaron métodos modernos de aseguramiento de la calidad. La introducción y adopción de programas de aseguramiento de la calidad en servicios, ha quedado retrasado en relación a los de manufactura casi una década. Debemos mencionar que el concepto de aseguramiento de la calidad fue sustituido por ISO 9001:2000 por el de gestión de calidad o mejoramiento continuo pues se trata de un proceso permanente o de constante renovación.

Los administradores de organizaciones de servicios por costumbre han supuesto que su servicio es aceptable cuando los clientes no se quejan con frecuencia. Sólo en las últimas fechas se han dado cuenta que se puede administrar la calidad del servicio como una arma competitiva.

4.3.1. EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sin embargo de que podríamos conocer las nociones de calidad con anterioridad a 1900, citaremos desde esa época en adelante, los aspectos más relevantes del enfoque hacia la calidad.

1900-1930

El control de la Calidad se da a través de la inspección del 100% de la producción para detectar errores en los productos; el nivel de responsabilidad se da en los operativos excluyendo de la actividad a los propietarios o los administrativos; las medidas que se toman son de carácter reactivo o represivo en contra de los involucrados en los procesos; además se actúa sobre los efectos y no sobre las consecuencias de los defectos de los procesos.

1925-1950

Se incursiona con el desarrollo de herramientas estadísticas para el control de los procesos lo que permite la inspección de los productos por muestreo; el nivel de responsabilidad sigue siendo al operativo; la actitud sobre los defectos pasa al carácter correctivo hacia el defecto del proceso.

1945-1985

El control de la Calidad pasa de las herramientas estadísticas, a los requerimientos de calidad en los procesos y productos; el nivel de responsabilidad se eleva del operativo al táctico, es decir a mandos medios relacionados a la producción; la actitud sobre los defectos pasa del correctivo al preventivo debido a que se supera la detección al final del proceso y se permite la identificación de las causas; las acciones que se toman es hacia la atenuación de las causas potenciales de los defectos.

1980 en adelante

La tecnificación de los procesos y la reasignación de tareas permite a la gerencia emprender en la Gestión Estratégica, que es un sentido más amplio de la obligación de ese nivel hacia lo filosófico de la organización; el nivel de responsabilidad por el control de la Calidad sin embargo de ser de todos, se afina hacia el nivel estratégico o gerencial; las acciones que se toman pasan de preventivas a predictivas por el grado de perfeccionamiento o evolución de la calidad además los efectos se dejan sentir en toda a organización.

4.3.2. CONCEPTO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A la gestión de la calidad se la define como:

“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. La dirección y control, habitualmente incluye el establecimiento de la política y los objetivos de la calidad, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad”³

4.3.3. BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Entre los aspectos más importantes, podemos decir que la gestión de calidad, es:

- ✚ Asumir y mantener una imagen corporativa de calidad.
- ✚ Hacer bien a la primera.
- ✚ Disminuir los conflictos.

³ ROSERO AGUIRRE, Marcelo. Guía para implantar un sistema de calidad ISO 9000 en la educación primaria, media y universitaria. Quito 2004. Pág. 40.

- ✚ Potenciar las ventajas comerciales.
- ✚ Minimizar las situaciones críticas.
- ✚ Mejorar el control de los costos.

4.4. COMO IMPLANTAR UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2000 EN LA EDUCACIÓN MEDIA.

Desde los años noventa hasta la fecha, se han ejecutado en Ecuador una serie de importantes programas, proyectos y estrategias educativas que han significado avances en el desarrollo del sistema educativo nacional y que han permitido introducir nuevos elementos en la educación ecuatoriana como, por ejemplo, el currículo comunitario, las redes escolares, la reforma curricular consensuada, el sistema nacional de estadísticas educativas, la reformulación de supervisión educativa, la experimentación pedagógica y el modelo de educación intercultural bilingüe, entre los más significativos.

Se han expedido en el país una serie de instrumentos legales que resultan importantes en un proceso sostenido de transformación del sistema educativo nacional, como son: la Constitución Política de la República del Ecuador, la Ley de Modernización del Estado y la Ley Especial de Descentralización y Participación Social. Sin embargo, persisten aún una serie de nudos críticos que deben analizarse en su origen para proponer adecuadas soluciones que permitan conformar las nuevas escuelas del futuro. Los problemas que subsisten son la inequidad en los servicios educativos, la baja calidad de la educación, el insuficiente financiamiento y la deficiente gobernabilidad en el sector.

El Ministerio de Educación ha emitido reformas educativas una tras otra y ha impulsado proyectos pilotos y experimentos educacionales que más temprano que tarde, han sucumbido a su predestino de letra muerta, permanentemente por los profesionales de la resistencia al cambio.

El conocimiento tecnológico crece con tanta velocidad que se anuncia la llegada de una nueva categoría de ignorantes: la de los analfabetos, puesto que cada vez menos gente domina más conocimientos sobre informática y cada vez más gente contempla el ir y venir de artefactos maravillosos sin comprender nada de lo que ve.

Ha llegado la hora de que los administradores de la educación descendan de la estratósfera de las declaraciones delirantes y aterricen la calidad, de que dejen de hablar de los por qué y emprendan el cómo, con la decisión propia de los líderes, de quienes la gente no espera necesariamente que sean buenos, capaces, ni siquiera honestos, sino que en el momento crucial, hagan lo que tienen que hacer.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización, el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificada en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los

productos. La información identificada como NOTA se presenta a modo de guía para comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta norma internacional puede utilizar partes internas y externas, incluyendo los organismos de certificación, para evaluar la capacitación de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los requisitos reglamentarios y los propios requisitos de la organización.

Las primeras buenas noticias están a la vista: ISO 9001:2000 es aplicable, a todo tipo de organización que provea servicios educativos, tanto estatal como privada, sea que opere bajo modalidad presencial o a distancia, sea que posea estructura formal académica o se dedique al negocio de la capacitación en diversos temas:

4.4.1. ¿DÓNDE ES APLICABLE ISO 9001:2000?

Cabe ilustrar aquí los múltiples tipos de sistemas educativos vigentes en los que es factible llevar a cabo la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.

En el ámbito académico:

- Establecimientos de educación parvularia o educación inicial como son: los jardines de infantes.
- Establecimientos de educación básica, primaria o equivalente;
- Establecimientos de educación secundaria, de bachillerato en ciencias o técnicos;

- Establecimientos de Educación Superior: Universidades, Escuelas Politécnicas, Institutos de Formación Técnica, Colegios Universitarios, Institutos de Maestría y Postgrado.

¿Es ISO 9001:2000 un instrumento estricto e inflexible?. ISO 9001:2000 no es una norma inflexible ni aplicable a la rajatabla. Queda incólume, en efecto la capacitación del establecimiento de aplicar la norma de acuerdo con los objetivos, personalidad e idiosincrasia propios. En realidad, respeta la independencia del usuario de construir su propio producto o servicio sin pretender definir la oferta que deben presentar los establecimientos educacionales en sus prospectos; más bien ofrece pautas de cómo deben administrar sus procesos para que dicho producto específico cumpla dos finalidades claves: satisfacer a sus clientes y lograr sus propios objetivos institucionales o empresariales. ISO 9001:2000 no define cuál es el programa educativo ideal que deberían ejecutar los profesores, sino que requiere de ellos establecer un proceso que ayude a identificar tal programa.

La norma no establece cuáles son las mejores condiciones del ambiente de trabajo educativo, sino que exige establecer un proceso de aseguramiento y mejoramiento de tales condiciones, una vez que los educadores, expertos en educación, las hayan identificado. Un establecimiento importante que a diferencia de otros, confiere prioridad a los procesos de salubridad, inmunización y control sistemático de la salud de los educandos, En este caso ISO 9001:2000 no pretenderá modificar tal visión educativa; lo que hará es promover el establecimiento de procedimientos y registros que aseguren la eficacia de estas actividades.

4.4.2. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

La norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolla; implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión puede denominarse como enfoque basado en procesos.

La buena práctica gerencial se mantiene sin embargo, como un gran secreto para no menos del 80% de los ciudadanos, inclusive universitarios, que no tienen la menor idea de lo que es un proceso. Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza en 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 a mediciones objetivas.

Para cumplir la norma es necesario que la organización educativa identifique cuáles son sus procesos claves, es decir aquellos que son vitales por su incidencia en la calidad del servicio que esperan los educandos, estos procesos no son sólo de carácter pedagógico sino también administrativo. En esta búsqueda encontraremos que existen procesos globales que involucran a las procesos clave y que dada su importancia constituyen la razón de ser de la institución educativa, a éstos los denominamos macroprocesos.

Entre los procesos claves están:

- Proceso de admisión y matriculación de educandos
- Proceso de planificación curricular y microcurricular
- Proceso de autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación de los docentes
- Proceso de capacitación de los docentes

4.4.3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000.

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.
- b) Demanda aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

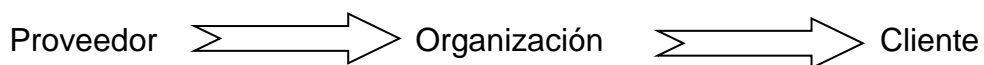
El literal a) define a la perfección el por qué tienen que decidir por implantar un Sistema de Calidad ISO 9000 en su organización. En efecto la educación, en forma concomitante con el mejoramiento de la capacidad adquisitiva de la gente, se va convirtiendo en un campo donde se impone la competitividad; consecuentemente, esta norma busca ayudar a las organizaciones a que demuestren su aptitud para satisfacer las necesidades y aspiraciones de los padres de familia de la localidad, con lo cual cumplen el objetivo, la institución debe necesariamente, ser capaz de demostrar su aptitud de satisfacer requerimientos provenientes, sea de la Ley de Educación del país, de las autoridades seccionales o municipales o de los directores de la propia organización, puesto que por regla general, en todos los países del mundo, las actividades educativas caen forzosamente dentro de la esfera de control gubernamental.

Aplicación.- Todos los requisitos de este patrón internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Exclusiones.- No siempre son aplicables todas las cláusulas y numerales de la Norma en razón de la naturaleza y objetivos de la institución. En tal caso, es permitido excluirse de cumplir algunos de ellos, pero es preciso que la organización redacte una expresa justificación en el Manual de Calidad de por qué lo hace.

4.4.4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ISO 9001:2000

Para el propósito de este modelo internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000. Los términos siguientes, utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso.



La Norma ISO 9000 provee de interesantes definiciones perfectamente aplicables a diversas entidades educativas:

- Cliente: Organización o persona que recibe un producto o un servicio.
- Producto: resultado de un proceso
- Organización: Conjunto de personas e instalaciones ordenadas según un esquema de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o interactuantes, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Calidad: Grado en el cual un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

4.4.4.1. EL CLIENTE

En el contexto de la educación, es claro que hay varios entes a los que calce perfectamente el atributo de clientes; tales son:

- Los padres de familia, en especial, en el caso de escuelas y colegios donde los educandos son niños o jóvenes sostenidos económicamente por sus padres.
- Los mismos educandos, en especial en Universidades, academias e institutos donde los alumnos definen y deciden sobre el curso a tomar o sobre la carrera a seguir e inclusive financian por si mismos sus estudios.
- Las entidades públicas o privadas que contratan un curso o un seminario para sus empleados.

4.4.4.2. EL SERVICIO

Para definir el servicio educativo, existen al menos dos alternativas que cuadran perfectamente con el espíritu y la cultura de calidad.

- El producto es el educando, pues dentro de un concepto humanista, en él radican y cristalizan los buenos y malos resultados del proceso educativo. El niño y el joven constituyen la primera y última razón de ser de la educación.
- El producto es la educación, en cuanto involucra incremento de conocimientos, cultivo de las aptitudes intelectuales y estéticas y mejora de las actitudes sociales del educando. En ambas definiciones, es imposible separar la persona humana de la evaluación de los resultados.

Es impensable atribuir la condición de producto a los textos, a los métodos, a las modalidades educativas desconectadas del eje central que

es el educando. En este contexto, educación involucra enseñanza, en cuanto conjunto de procesos que una entidad educativa administra para entregar educación. Así entendido el producto educativo, queda a elección de la organización optar por la definición que empate mejor con su idiosincrasia o con su entorno específico, conscientes de que la persona es el resultado del proceso más noble que se desarrolla sobre este planeta.

4.4.5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A partir de este punto, abordamos el sector operativo de la Norma ISO 9001:2000, es decir, entramos al mundo de los deberes que constituyen los requisitos que el Sistema de Calidad de una organización educativa debe cumplir.

Requisitos Generales.- La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.

- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La norma requiere de la organización educativa que:

- Establezca
- Documente
- Implemente
- Mantenga
- Mejore continuamente la eficacia de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos.

Luego detalla qué pasos debe dar la institución educativa para administrar sus procesos de tal forma que se integren eficazmente en el Sistema de Gestión de Calidad, a saber:

1. Identificar los procesos clave, es decir, aquellos que son sustanciales al proceso educativo o inciden fuertemente en él por vía de soporte.
2. Determinar la secuencia e interacción de estos procesos y cómo están interrelacionados entre sí.
3. Determinar los criterios y métodos para asegurar la eficacia de esos procesos. Aquí cabe definir eficacia y eficiencia, dos conceptos muy útiles en el mundo en que vivimos y con una vigencia precisa en la Cultura de Calidad.

Eficacia es según lo define la norma ISO 9000:2000, la capacidad de un producto o servicio de lograr los resultados esperados. Esta aptitud es permanentemente citada en la Norma por ser consustancial al concepto de Calidad.

Eficiencia es la capacidad de usar la menor cantidad posible de recursos para obtener el resultado esperado. Esta excelente aptitud humana es más una cualidad de la persona que del proceso, varía de persona a persona. Los procesos en sí, son o no eficaces, las personas son o no eficientes.

4.4.5.1. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de calidad
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional.
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Es importante documentar los procesos.- Si hay alguna práctica que los seres humanos de todas las latitudes del planeta omiten u olvidan, es documentar los procesos, es decir, poner por escrito una regla de juego de las actividades, describir cómo deben ejecutarse, asignar responsables, definir plazos de ejecución e implementar medidas de monitoreo y control en el tiempo y consignar resultados en sus respectivos registros que brinden evidencia de los hechos.

El uso de documentación de Calidad es un proceso factor de comunicación y de información que ayuda eficazmente:

- Al logro de los objetivos de calidad
- Al entrenamiento del personal involucrado, muy especialmente del personal nuevo necesitado de inducción.
- Al aseguramiento de la repetibilidad y trazabilidad de los procesos
- A proveer evidencia objetiva sobre los resultados operativos.

Justamente estas pautas ayudarán a la organización a definir qué documentos deberán redactarse, pensando siempre con un criterio selectivo, en aquellas áreas y actividades que son críticas para un servicio de calidad y analizando, entre otras cosas.

- La complejidad de los procesos.
- Los requisitos legales aplicables
- Las habilidades y debilidades del personal
- La necesidad o conveniencia de demostración de un nivel de calidad ante terceros.

4.4.5.2. ESTRUCTURACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

ISO 9000 construye la documentación bajo un esquema piramidal, donde los documentos superiores interactúan y se complementan con los inferiores.



Los procedimientos documentados obligatorios ISO 9001:2000 requieren explícitamente que el Sistema de Calidad Educativa elabore los seis procedimientos obligatorios siguientes:

- Control de la documentación y los datos
- Control de los registros de calidad
- Auditorías Internas
- Acciones Correctivas
- Acciones preventivas

Estos procedimientos pueden formar parte del Manual de la Calidad o aparecer en documentos separados, en cuyo caso, el Manual de Calidad deberá contener una referencia a ellos. La experiencia

favorece la opción de redactar por separado cada procedimiento, pues facilita su manejo eficaz.

Los procedimientos de calidad no obligatorios, pero que la institución considere necesarios o convenientes para su operación pueden ser:

1. Planificación estratégica, curricular y microcurricular
2. Distributivo de horarios y aulas
3. Admisión y matriculación de los educandos
4. Selección y contratación de personal docente
5. Capacitación del personal docente y administrativo
6. Enseñanza aprendizaje
7. Evaluación (autoevaluación, coevaluación, heteroevaluación) de los docentes, inclusive por parte de los educandos.
8. Organización y operación de clubes extracurriculares.
9. Gobierno estudiantil.
10. Actividades del Comité Central de padres de familia.
11. Estímulos y premios; abanderados y escoltas
12. Control de asistencia de los docentes

Los registros de calidad. Estos suelen ser formularios, reportes, actas de reunión, tablas estadísticas, informes de auditoria y otros

documentos semejantes que suministran evidencia de la ejecución de las actividades.

4.5. MANUAL DE CALIDAD

“El Manual de Calidad es el documento fundamental de un Sistema de Gestión de Calidad, contiene información sobre la organización cuya lectura facilita a cualquiera de sus miembros sentirse motivado y orientado hacia una Cultura de Calidad”⁴. La norma requiere que el manual de la calidad contenga el alcance del sistema de gestión de la Calidad, es decir que áreas, procesos, productos o dependencias estén involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad.

Los procedimientos documentados que la organización haya decidido elaborar, o al menos su referencia expresa, no es necesario que los procedimientos sean incluidos en el Manual de Calidad; de hecho es muy conveniente separarlos e individualizarlos para que su uso y distribución se facilite. Sería lamentable que un documento tan dinámico como es un procedimiento, se vea condenado a dormir en el fondo de una gaveta de escritorio, solo por el hecho de estar inmerso en un grueso volumen. El Manual de Calidad explica cómo la organización se propone cumplir la Norma ISO 9001:2000.

⁴ Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total. Quito-Ecuador. 2001. Pág. 72.

4.5.1. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

La norma nos exige redactar un procedimiento obligatorio que contenga ciertas medidas apropiadas para asegurarnos de que los documentos de calidad mantengan su eficacia.

- a) Aprobar los documentos para asegurarnos de que han sido redactados en sujeción a los requisitos de la norma. Una forma idónea de evidenciar que han sido aprobados es hacer constar en el procedimiento, la firma de la persona con atribución de aprobar, esta persona no tiene que ser necesariamente una autoridad; será, en todo caso, alguien que confiera relevancia moral y/o técnica al documento.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual 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.

4.5.2. CONTROL DE LOS REGISTROS

Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros de calidad deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros son como el carné de identidad de una persona, es decir, el único documento fehaciente de la verdad de las cosas. Para consignar los datos que surgen de nuestros procesos, generalmente se usa un formulario, cuando este formulario contiene datos, se convierte en un registro. Los registros confieren certeza a aquella expresión: Controlar solo aquello que conoces y conoces solo aquello que mides. Por esta razón, los registros no pueden ser modificados a voluntad sino que deben mantenerse como evidencia de la realidad del proceso.

El procedimiento documentado que requiere la norma debe contener las siguientes actividades aplicadas a los registros:

Identificar: ¿Qué registros se conservan? Hay que identificarlos.

Guardar: ¿Dónde? Para que estén disponibles.

Ordenar: ¿Cómo están ordenados en el sitio de custodia?

Acceder: ¿Quién está autorizado a acceder a ellos y consultarlos?

Conservar: ¿Por cuánto tiempo, de acuerdo a la Ley u otras reglas?

Destino final: Se destruyen luego de superado el tiempo de conservación o se guardan en otro archivo.

4.5.3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

4.5.3.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Si la alta dirección no está comprometida clara y permanentemente, es imposible la vida del Sistema de Calidad. Esta es la cláusula de los líderes. La Dirección debe estar para dar las pautas de planificación reflejando las necesidades y expectativas de los educandos y de la sociedad, al mismo tiempo que provee los recursos para la subsistencia exitosa del Sistema de Calidad.

La norma considera como alta Dirección al máximo nivel de decisión dentro de la Institución (el Rector).

Para canalizar este importante papel de la Dirección, la Norma le exige:

1. Establecer un nexo sistemático de comunicación con todos los docentes y con los educandos, para fomentar la importancia de satisfacer los requisitos y expectativas de la población cliente, las leyes y reglamentos que rijan su desempeño profesional e institucional.
2. Establecer una Política de Calidad que contiene en breves frases, los grandes principios y objetivos de la entidad educativa que guían el proceso de satisfacer a sus clientes. La Política de Calidad es como la bandera de batalla de la Institución y el faro que ilumina su futuro a largo plazo.
3. Establecer objetivos de calidad que usualmente coinciden con los objetivos de calidad, los objetivos estratégicos globales y cuyo fin es traducir a la práctica en plazos manejables, las ideas matrices enunciadas en la Política de Calidad. El gran papel del Rector o Director es dar a estos objetivos una consistencia medible, cuantificable y auditable, pues no es rara la tendencia de los docentes a emitir objetivos académicos y metafísicos, ciertamente eruditos pero alejados de la realidad.
4. Llevar a cabo, al menos una vez al año, revisiones del Sistema de Gestión de Calidad conjuntamente con los miembros del Comité de Calidad, para medir el cumplimiento de los objetivos y política mencionados en el párrafo anterior con miras a la satisfacción de los educandos y de la sociedad.

5. Asegurar la disponibilidad de los recursos humanos y materiales en forma oportuna para el logro de los objetivos previstos.

4.5.3.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

La norma requiere obligatoriamente que la alta Dirección se haga responsable de asegurar la detección de las necesidades y expectativas de sus clientes y de que estos datos se conviertan en requisitos que luego sean satisfechos.

En la práctica esto se logra mediante encuestas dirigidas a los padres de familia y a los educandos, dependiendo del tipo de establecimiento. Estas encuestas pueden ser diseñadas de modo que cumplan simultáneamente con el requerimiento de la Norma, que obliga a investigar el grado de satisfacción del cliente con el servicio educativo.

Pero existen otros instrumentos que facilitan la investigación de las necesidades y expectativas de los clientes y son, entre otros, la Ley Orgánica de Educación.

4.5.3.3. POLÍTICA DE CALIDAD

Es un documento configurado bajo un gran esfuerzo de síntesis, responde a las siguientes recomendaciones:

Es conveniente que la Dirección, antes de redactar la Política, definir claramente las necesidades de sus clientes, pues ellas generan el propósito de la organización.

La política de Calidad tiene un contundente valor innovativo y futurista que resulta del esfuerzo por mejorar continuamente y de la capacidad anticipativa de la gerencia. La Política es al Objetivo de calidad lo que la Visión a la Misión, es decir da proyección y trascendencia a las actividades cotidianas de los miembros del Sistema de Gestión de Calidad, en tal sentido, es el marco de referencia para monitorear las metas a corto plazo.

La Dirección debe utilizar con creatividad, cualquier arbitrio para difundir la Política de Calidad entre los docentes y el personal administrativo, hasta lograr que se fije en la mente y en la conciencia de todos.

En un mundo donde lo único estable es el cambio, la Dirección estará atenta a las variaciones que surjan en las necesidades de los

clientes, en la legislación, en la tecnología, en la informática, etc., para someter la Política de Calidad a revisión, adaptación y mejora.

4.6. PLANIFICACIÓN

4.6.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

La política de Calidad, idea-fuerza por excelencia, se plasma en realidad a través de los objetivos estratégicos que deben ser definidos en un contexto de planeación estratégica porque no es dable ni recomendable en los albores del siglo XXI, que los objetivos sean impuestos desde arriba; deben más bien, responder a un esfuerzo de equipo de los involucrados. Los objetivos pueden ser anuales o extenderse a varios años, si así conviniera para empatarlos con otros objetivos estratégicos.

Esta configuración de los objetivos es similar a la de los indicadores de los modernos sistemas de Control de Gestión, detalle que demuestra la compatibilidad de ISO 9001:2000 con otros sistemas de planeación estratégica. De esta manera los docentes no caerán en confusión por tener que manejar esquemas dispares de administración.

Para determinar los objetivos hemos de examinar:

- ¿Qué esperan nuestros alumnos, sus padres de familia y la sociedad de nuestra actividad, hoy y en el futuro?
- ¿Qué resultados hemos obtenido en el rendimiento de nuestros educandos y egresados con respecto a los niveles propuestos?.
- ¿Qué resultados hemos logrado en términos de mejoramiento de los procesos y metas definidos por la Dirección del establecimiento?.
- ¿Qué niveles de rendimiento y desarrollo mostramos con respecto a nuestros competidores o frente a otros establecimientos competidores?.

4.6.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Una vez establecidos los objetivos de calidad, el Colegio debe cristalizarlos de manera planificada. El proceso de planificación que usualmente está plasmado en el Manual de Calidad, debe asegurar que queden definidos.

- La documentación del plan: manuales, procedimientos y registros
- Las autoridades y responsabilidades asignadas para la ejecución.
- El talento humano y recursos financieros necesarios para su concreción
- Los enfoques, la metodología y las herramientas para la mejora continua,
- Los indicadores para la evaluación.

Estos elementos de planificación deben ser revisados regularmente por el Representante de la Dirección y por la máxima autoridad del establecimiento en el curso de la Revisión de la Dirección requerida por la norma, con el propósito de mantenerla eficaz. Es recomendable realizar dicha revisión al menos una vez por año. Es conveniente elaborar afiches vistosos con los objetivos estratégicos y colocarlos en los sitios más visitados, mejor si van junto a la Política de Calidad.

4.6.3. RESPONSABILIDADES, AUTORIDADES Y COMUNICACIÓN

4.6.3.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Rector y el Vicerrector deben asegurarse de que queden definidas las responsabilidades del personal directivo, docente y administrativo que realiza actividades que afectan a la calidad del servicio educativo. En buena parte, quedará satisfecha esta obligación con la elaboración de la Distribución Anual de Trabajo y Horarios. Para ello se consignará en los procedimientos individuales, sean mandatarios o voluntarios, las responsabilidades específicas de quién los elabora, quién los aplica y quién los ejecuta.

4.6.3.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.

Esta actividad es la más importante entre la Norma ISO 9001:2000, porque define al Líder del Sistema de Gestión de Calidad. Esta designación a cargo del Rector o Director, debería ir precedida de una detenida reflexión ya que la vida y perennidad del Sistema de Gestión de Calidad dependen de la actitud positiva del Representante de la Dirección. Será ciertamente acertado designar a un voluntario que reúna cualidades de dinamismo, inclinación de la Cultura de Calidad y don de gentes, todo ello sobre la base de una sólida preparación académica.

4.6.3.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La alta dirección debe asegurarse de establecer los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

No es suficiente la buena disposición de la Dirección de comunicar e informar a la comunidad educativa acerca de los eventos, actividades y novedades referentes a la Calidad. Es imprescindible definir una metodología o un mecanismo específico de comunicar, designando a un responsable que deba rendir cuentas de su gestión.

Las instituciones educativas cuentan con numerosos medios de comunicación, tales como: carteleras, memorandos y circulares, las revistas del Gobierno Estudiantil, las reuniones de área, sobre todo, el novísimo mecanismo del correo electrónico (e-mail) que permite comunicación instantánea y eficaz.

4.6.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

4.6.4.1. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La norma exige mantener registros de las revisiones, en el afán de conferirles eficacia. Consecuentemente, es necesaria que las decisiones tomadas en esas reuniones, sean apropiadamente socializadas por parte del representante de la Dirección, quien asignará responsabilidades específicas para su ejecución.

La Norma nos conmina a manejar este mecanismo de la Revisión por la Dirección bajo un esquema de proceso, a tenor de todos los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad,

Las entradas para la revisión por la Dirección deberán ser las siguientes, recolectadas de la vida cotidiana del Sistema de Gestión de Calidad:

- a) Los resultados de auditorías interna y externas del Sistema de Gestión de la Calidad que deben permanecer registradas.
- b) Los reclamos y quejas de clientes basados en posibles no conformidades de la oferta educativa contenida en los prospectos o en la actuación de docentes o en la organización del proceso educativo. Este punto es esencial dado que no hay peor falta que la que genera un reclamo de cliente.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio

- d) El estado de las acciones correctivas o preventivas surgidas de anteriores revisiones.
- e) Los cambios introducidos en las metodologías pedagógicas, en las disposiciones disciplinarias, en el plan curricular.
- f) Las propuestas y sugerencias del personal docente y administrativo.
- g) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previa.
- h) Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad; e,
- i) Recomendaciones para la mejora.

4.6.4.2. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos.
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- c) Las necesidades de recursos.

4.7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Hasta aquí la Norma nos ha llevado de la mano a través de dos factores protagónicos del Sistema de Gestión de la Calidad.

- El manejo de la documentación y de los procesos.
- El liderazgo de la Dirección del establecimiento.

El tercer componente vital, el de los protagonistas de la Calidad, como son los docentes y el personal administrativo. Sin la menor duda podemos afirmar que el Sistema de Gestión de la Calidad reside en las personas, más que en los documentos y en las prácticas. Si las personas fallan, falla absolutamente todo.

El personal docente y administrativo es el principal recurso del Sistema de Gestión de la Calidad, al cual se subordinan otros importantes como son la infraestructura física, el equipamiento didáctico e informático, el respaldo bibliográfico y las metodologías, por cuyo motivo es digno de estimular, sin ser mandatario, el establecimiento de procedimientos escritos que rijan la provisión oportuna de entrenamientos, libros, equipos de laboratorio, vehículos, implementos de deporte o de gimnasia, visitas a empresas, participación en seminarios y congresos y otras oportunidades de potenciación del talento humano.

La Institución debe conformar un Manual de perfiles o de funciones, en donde describa sistemáticamente que requisitos deber reunir un candidato a ocupar una posición docente o administrativa.

Solamente la comparación de las cualidades personales del candidato con el perfil predeterminado por la organización, podrá garantizar un nivel

competitivo de la organización, en un medio educativo saturado de ofertas, muchas de ellas mediocres.

Esto presupone, lógicamente la revisión programada de los perfiles para adecuarlos a las innovaciones en la tecnología educativa y a las aspiraciones, a veces inconstantes y variables, de los educandos y de la sociedad.

La capacitación eficaz:

Es recomendable, aunque no mandatorio, escribir un procedimiento para dos finalidades: determinar las necesidades de capacitación mediante consulta a las áreas y luego, programar la ejecución de la misma, indicando minuciosamente detalles como: cuándo planear la capacitación, quién la hace, dónde se registra el plan, cuántas horas se impartirán, quien recibirá la capacitación, quién y cuándo monitorea el cumplimiento del plan, quién y cuándo informa del logro final, qué registros se mantendrán del informe final para retroalimentar futuras planificaciones.

La norma requiere que mantengamos registros de la preparación académica, del entrenamiento a través de seminarios y talleres y de la experiencia laboral y profesional lograda por los miembros del Sistema de Gestión de la Calidad. Estas actividades son propias de los departamentos de Personal, en caso de que el tamaño de la Institución justifique su existencia, de otra manera, el Director o Rector deberá

designar un funcionario que mantenga esta documentación mediante técnicas de archivo apropiadas.

Aseo, seguridad e higiene:

Una organización de Calidad debe preocuparse de que sus edificios e instalaciones reúnan condiciones de aseo impecable en el área de servicios higiénicos, de seguridad del tránsito interno y de pulcritud en aulas, pasillos y patios de recreación, como corresponde a requerimientos primarios de la dignidad de los educandos.

Según las posibilidades y de acuerdo con las últimas innovaciones tecnológicas, el establecimiento buscará acondicionar sus instalaciones de electricidad, de aire acondicionado, de intercomunicación, de ventilación, de protección contra el ruido a fin de reducir el stress que inhibe las potencialidades de los estudiantes.

Ambiente de Trabajo:

Este empeño de la Norma, por generar un ambiente de trabajo que facilite el desenvolvimiento del ser humano protagonista de la Calidad, tiene que ver con factores ambientales tales como: el ruido, el polvo, el calor, el frío, la humedad, la incomodidad por el mobiliario, la estrechez. El control de estas variables ofrece panoramas paradójicos. En efecto, la generalidad de establecimientos tradicionales, que cobran a sus alumnos tarifas

moderadas, ofrecen mejores ambientes de trabajo que las instituciones modernas, cuya mira está puesta en la oportunidad de lucro que en la vocación docente, no es raro que dichas empresas improvisen barracas de campamento para fungir de aulas escolares, sobre las cuales extenderán un pomposo rótulo con nombre extranjero.

4.8. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

4.8.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Este numeral coloca a la planificación de los procesos de servicio educativo como el basamento de todo el edificio del sistema de gestión de la calidad, en concatenación lógica y operativa que exige identificar y planificar los procesos en forma coherente con el logro de los objetivos institucionales de calidad.

Una vez identificados los procesos clave existentes en el Sistema de Gestión de la Calidad, hay que planificar el cómo ejecutarlos de manera que el plan vaya descendiendo en cascada hasta los detalles más simples del aseguramiento de la calidad.

Ha llegado la hora de programar la forma en que los servicios ligados a la enseñanza-aprendizaje reflejen.

1. Los objetivos institucionales que la Dirección propuso originalmente

2. Las características, las etapas y las actividades de los procesos
3. Los indicadores de seguimiento y control de los procesos, con sus respectivos criterios de aceptación; y,
4. Los registros que atestiguan cuantificadamente cómo se realizaron los procesos.

Para facilidad de los establecimientos del régimen formal, gran parte de esta planificación está contenida en documentos legales emitidos por el Ministerio de Educación o por otras entidades competentes de origen municipal o gremial tales como: La Ley Orgánica de Educación y su Reglamento.

El siguiente listado de procedimientos merece planificarse, considerando que en su ejecución intervienen personas, dependencias, instrumentos, métodos y otros elementos que si no interactúan armónicamente, pueden derivar al caos o a la inoperancia.

Procedimientos sugeridos

1. Planificación estratégica, curricular y microcurricular
2. Distribución de trabajo horarios y horarios
3. Admisión y matriculación de los educandos
4. Selección y contratación de personal docente
5. Capacitación del personal docente y/o administrativo

6. Enseñanza-aprendizaje
7. Evaluación de los docentes, aún por parte de los educandos
8. Consejo Estudiantil
9. Actividades del Comité Central de Padres de Familia
10. Estímulos y premios, abanderado, escoltas y portaestandartes
11. Control de asistencia de los docentes y administrativo
12. Adquisición de materiales y evaluación de proveedores

4.8.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La organización debe determinar:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto; y,
- Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

Es una ventaja ciertamente, que la educación sometida a régimen estatal presente ofertas prediseñadas donde los requisitos están documentados y reglamentados. Esta circunstancia podría, no obstante, amparar una tendencia a la obsolescencia de los métodos y de los requisitos. La organización deberá, entonces, activar mecanismos de defensa para mantenerse atenta a las expectativas innovadas de sus clientes.

4.8.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Numerosas revistas y slogans nos recuerdan que vivimos en la era del conocimiento, en la era de la comunicación. Comunicarse eficazmente es el nuevo signo de los tiempos. Los alumnos de la Institución deberán contar con medios de comunicación accesibles y eficaces, bajo la responsabilidad específica de personas y departamentos calificados, como son los dirigentes de curso y el DOBE (Dpto. de Orientación y Bienestar Estudiantil) quienes manejan instrumentos tales como:

- Carteleras estratégicamente ubicadas
- Páginas web y correo electrónico
- Talleres de inducción sobre cursos y seminarios
- Asesoría personalizada a educandos (orientación vocacional)
- Horario de consulta de los docentes a los padres de familia publicitados por escrito.
- Encuestas de necesidades, de expectativas y de satisfacción.

4.8.4. DISEÑO Y DESARROLLO

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- Las etapas de diseño y desarrollo
- La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- Las responsabilidades y autoridades para el diseño y el desarrollo.

Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Una actividad a la que se dedican muchos profesionales y empresas dedicadas a la consultoría y a la asesoría, pero también cubre el diseño de productos y servicios que la institución educativa lleva a cabo.

En el campo educacional, el diseño empata obviamente con la actividad de los planteles denominados experimentales quienes por disposición legal, están facultados para desarrollar y someter a ensayo nuevos métodos y herramientas pedagógicos.

Hay que reconocer, paralelamente que la generalidad de los establecimientos educativos no llevan a cabo diseños pues se limitan a seguir pautas, contenidos y metodologías preestablecidas por estamentos legales competentes como el Ministerio de Educación.

4.8.5. RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación, respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben:

- Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- Proporcionar la información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

4.8.6. REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado.

- Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos,
- Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la etapa de diseño y desarrollo que se está revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.

4.8.7. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se debe realizar la verificación, de acuerdo a lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.

4.8.8. VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación específica o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

4.8.9. CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

Tres recursos menciona para el propósito de controlar: revisar, verificar y validar.

¿Qué es revisar?

En la tecnología ISO 9000, revisar significa comparar al diseño, mientras se elabora, con las necesidades y condiciones del cliente que originaron el diseño, para cerciorarse de que cumplirá a satisfacción con ellas.

¿Que es verificar?

ISO dice que verificar es chequear los resultados del diseño o de una etapa importante del mismo, para cerciorarse de su conformidad con los requerimientos originales.

¿Qué es validad?

Según ISO 9000, validad es chequear el producto terminado trabajando en condiciones reales y en tiempo real, para cerciorarse de que cumple con los requisitos esperados.

4.8.10. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Esta etapa es la crucial del proceso educativo, aquella en que el docente toma contacto directo con el educando para la cristalización del proceso de enseñanza-aprendizaje que es la razón de ser de su noble profesión. En términos de Norma Internacional y dado su carácter universal, las acciones educativas se definen como producción por asimilación con otros procesos productivos humanos.

La Institución debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y

- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

4.9. ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento se arma de la siguiente manera:

- **OBJETIVO:** Explica para qué fin concreto elaboramos este procedimiento haciendo referencia al área de la institución en que se aplica.
- **ALCANCE:** Aquí se puntualiza en qué ámbito, sector o dependencia se aplica el procedimiento con el propósito de evitar confusiones; conviene mencionar que personal está involucrado en su cumplimiento. Podría ser conveniente señalar en donde NO se aplica el procedimiento.
- **DEFINICIONES:** En este punto conviene incluir unas pocas definiciones claves de términos usados en el procedimiento, con el propósito de facilitar su comprensión. No hay que olvidar que el procedimiento es eminentemente educativo y está dirigido al personal menos capacitado cuyas actuaciones corren mayor riesgo de afectar la calidad de los servicios.
- **MARCO LEGAL Y REFERENCIAL**, que incluye:
 1. Un listado de las leyes y reglamentos de cualquier género que la institución debe acatar en su actividad normal y que, por tanto, fundamentan la validez del procedimiento.

2. Enlistar cualquier otra normativa no legal pero que la Institución haya adoptado como pauta de acción.

○ RESPONSABLES: Aquí hay que consignar los cargos que se hacen responsables de elaborar, revisar y aprobar el procedimiento; quienes son responsables de ejecutarlo. Las responsabilidades que se asignan en el paso a paso del procedimiento.

○ EJECUCIÓN: Este acápite encierra la descripción detallada y secuencial de las actividades propias del proceso que pretendemos tomar bajo control, en un lenguaje accesible, no académico, no erudito que resulte educativo para todo el personal.

La regla de esta descripción es responder a las siguientes preguntas:

¿Quién hace qué?

¿Cuándo?

¿Dónde?

¿Con qué medios?

¿Cómo lo mide y dónde registra las mediciones?

¿Quién y cuándo presenta el reporte final?

○ ANEXOS: Es saludable consignar un corto listado de los formularios que sirven para registrar los datos del proceso y que

han sido mencionados a lo largo del procedimiento. Este arbitrio permite al auditor manejarse adecuadamente en la revisión del cumplimiento.

4.9.1. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

Verificación.

Existen dos formas fundamentales de comprobar la eficacia de los procesos educativos, mediante verificación y mediante validación.

Los docentes pueden aplicar mediciones y monitoreo tanto durante el transcurso el año escolar, como al final del mismo o al final de la carrera. Dichas mediciones permitirán aplicar medidas correctivas o preventivas para elevar el bajo rendimiento de los estudiantes o para mejorar las condiciones de la educación. Este proceso cae bajo la denominación de verificación.

Validación

Será suficiente la verificación sin tener que recurrir a validación, especialmente en establecimientos de educación secundaria. No obstante, podrá darse el caso de que las insuficiencias de la enseñanza se manifiesten apenas cuando se apliquen los conocimientos en la vida real y no en un examen de fin de curso.

4.9.2. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

La Norma ISO 9001 en su versión 2000, dedica una cláusula especial a establecer pautas apropiadas para que el docente no se contente con ser ciudadano de la era del conocimiento sino se convierta en protagonista de la era de la medición, que esa es precisamente aquella en la que nos ha tocado vivir.

Los procedimientos de calidad que redactemos, quedarán en condición de letra muerta si no van acompañados de mediciones que los vuelvan instrumentos de mejoramiento continuo.

Adentrémonos en la Norma a mirar cómo empatan estos dos términos: medir y mejorar.

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del producto
- b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

1. ¿Qué vamos a medir?

Indudablemente, aquellos procesos que tiene clara inciden en la calidad del servicio educativo que día a día brindamos a nuestros alumnos, tales son, entre otros, el proceso de planificación curricular, microcurricular, el de enseñanza-aprendizaje y el de evaluación.

¿Qué aspectos medir precisamente? Las actuaciones de los docentes con los estudiantes, las interacciones de los docentes entre si y con el personal administrativo, los contenidos curriculares y microcurriculares, los logros y el avance de los cronogramas.

2. ¿Cómo vamos a medir?.

- ¿Quién mide? Hay que señalar a los responsables de efectuar las mediciones.
- ¿Con qué medios? Según el caso se definirán los instrumentos apropiados: formularios, indicadores, registros, actas de reuniones, cronogramas, informes finales, porcentajes.

- ¿Cuándo? Ha que definir tiempos, frecuencias y plazos para las mediciones.
- ¿Dónde? Dependiendo del tamaño del proceso, cabe efectuar un muestreo de sitios o de documentos o de personas a las cuales aplicar la medición.
- Ciertas estrategias.
- Capacitar a los responsables de medir
- Usar técnicas estadísticas partiendo de las más simples a las complicadas

4.9.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la Institución debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

4.9.4. AUDITORIA INTERNA.

“La Institución debe llevar a cabo auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas, el alcance de la misma, su frecuencias y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros.

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación⁵.”

⁵ ROSERO AGUIRRE, Marcelo. Guía para implantar un sistema de calidad ISO 9000 en la educación primaria, media y universitaria. Quito 2004. Pág. 154.

4.9.5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Una forma muy recomendable de manejar los procesos es desarrollar un procedimiento escrito para cada uno de ellos o, al menos, para las claves.

Cuando se escriba el procedimiento no se debe olvidar de organizarlo dentro de un esquema de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, las cuatro bisagras que monitorean un proceso.

4.9.6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO.

El producto del proceso educativo es el educando mismo, ser humano razón de ser primera y última de cualquier proceso sobre este plante. Este criterio es eminentemente humanista y evidencia el perfeccionamiento de la mentalidad humana.

Puede ser también, el conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades que configuran la enseñanza impartida y asimilada, o como algunos la llaman: el nivel de formación integral e integrada, radicado por supuesto, en el educando.

4.10. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o

entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme, deben estar definidos en un procedimiento documentado.

Una organización de calidad no puede darse el lujo de abandonar a un cliente en problemas debidos a falencias educativas. Independientemente de que el educando pague por el servicio recibido, o que el servicio sea gratuito en función de disposiciones legales, la organización considerará como una afrenta el hecho de que existan productos de su proceso que pese al monitoreo y controles establecidos, no cumplen las expectativas ni los requisitos que ellos mismos, sus padres o la sociedad tenían en mente. Estos educandos constituyen los productos no conformes del proceso educativo.

4.11. MEJORA

4.11.1. MEJORAMIENTO CONTINUO

La mejora continua es la bandera que la Institución enarbola en todos los frentes de acción de la calidad. Cuando diseña su Política de Calidad, cuando discute y configura sus objetivos anuales, cuando establece e implanta procedimientos e instructivos, conmina y motiva a sus miembros para que se embarquen en una tarea diaria de mejorar.

Las auditorías internas están concebidas expresamente para este propósito, si no recuerdan ese simple pero valiosísimo instrumento de apoyo a la auditoría, denominado Reporte de No Conformidades. Una herramienta muy similar al Reporte de No Conformidades que va más allá de las auditorías internas y se adecua a la captación de cualquier problema o falencia que surja en la organización, es la Solicitud de Solución de Problemas.

4.11.2 ACCIÓN CORRECTIVA

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Una labor amerita planificar bien; por ello, la Norma nos exige escribir un procedimiento que nos lleve de la mano a conjurar las causas de las No conformidades, es decir, a llegar al fondo de los problemas asegurarnos de que no van a resurgir de nuevo.

Es posible que de pronto resultemos agobiados por la gran cantidad de fallas grandes o pequeñas que resultan de las auditorías, de los reclamos de los clientes, de las observaciones de los colegas, de las quejas de los educandos, de las acuciosidades del Rector. Sin grandes discursos ni análisis filosóficos, sino más bien, apelando a la actitud

proactiva de los docentes involucrados, consignamos el como vamos a solucionar en un plazo concreto, las falencias que desmejoran la imagen de calidad de nuestra organización.

4.11.3. ACCIÓN PREVENTIVA

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un 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
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron algunos métodos y técnicas que me permitieron recopilar información confiable; misma que sirvió de base para exponer todo el sustento teórico-práctico adquirido en el nivel de profesionalización.

5.1. MATERIALES

Entre los materiales utilizados podemos destacar los siguientes:

- Material de oficina.
- Equipo de cómputo.
- Internet.
- Pendrive.
- Cuaderno de campo.
- Resma de papel, formato A4.

5.2. MÉTODOS

MÉTODO CIENTÍFICO.- Dado que este método permitió observar, extraer, concluir y confrontar el título, además de analizar el problema formulado, así como para llegar a la meta propuesta y al cumplimiento de

los objetivos planteados, se ha utilizado como una de las piezas primordiales.

La aplicación del **método histórico** fue fundamental para la recopilación de información que permitió conocer la vida institucional desde su creación en el año de 1971. Esto facilitó el conocimiento de los cambios que ha tenido la institución durante su larga trayectoria. El **método estadístico** permitió la presentación clara de los resultados de la investigación mediante cuadros y gráficos estadísticos. Los **métodos inductivo** y **deductivo** permitieron conocer la aceptación que tiene entre los usuarios, estudiantes y padres de familia del colegio. Dichos métodos hicieron posible la realización adecuada del diagnóstico del proceso educativo que el colegio oferta, para poder plantear la propuesta de diseño de un sistema de calidad actualizado de los servicios pedagógicos y administrativos que permita sistematizar todos los procesos educativos, brindándoles una educación integral y humanística.

5.3. TÉCNICAS

Para la obtención de la información se aplicaron técnicas como: observación directa y encuestas.

OBSERVACION DIRECTA.- Técnica a través de la cual se obtuvo una visión amplia y real en forma directa y abierta del medio en el que se desarrolló la Institución.

ENCUESTA.- Se aplicó dos tipos de encuestas, la primera encuesta se llevo a cabo al personal administrativo de la institución, en su totalidad 16 funcionarios; una segunda encuesta a 156 alumnos de octavo, noveno y décimo de educación básica, y 155 estudiantes de primero a tercer año de bachillerato, esto es en suma son 311 encuestas aplicadas a los estudiantes de enseñanza media.

FUENTES SECUNDARIAS.- Se utilizaron fuentes bibliográficas, como: libros, revistas, guías, manuales, etcétera.

DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA Y SU DISTRIBUCION MUESTRAL.

La encuesta se aplicará al personal administrativo en su totalidad 16 funcionarios.

A los estudiantes a una muestra de 1400 estudiantes.

Cálculo de la Muestra.

$$n = \frac{N}{1 + e^2 N}$$

$$n = \frac{1.400}{1 + 0.05^2 (1.400)}$$

$$n = \frac{1.400}{1 + 0.0025(1.400)}$$

$$n = \frac{1.400}{1 + 3.5}$$

n = 311

Donde:

n = Tamaño de la muestra

e^2 = Margen de error (5%)

N = Tamaño de la población

Con este tamaño de muestra se aplicarán las encuestas a 156 alumnos de Octavo, Noveno y Décimo de Educación Básica y 155 estudiantes de Primero a Tercer Año de Bachillerato.

5.4. PROCEDIMIENTO

En el presente trabajo investigativo se procedió a solicitar el permiso correspondiente al señor Rector del establecimiento educativo, contando con la autorización y ejecución respectiva. El formulario para la encuesta fue aplicado al sector administrativo; alumnos de octavo, noveno y décimo de educación básica; y, a estudiantes de primero a tercer año de bachillerato del Colegio Nacional Experimental Provincia de Cotopaxi.

Mediante un formato relacionado al universo poblacional a quiénes va dirigido el servicio que brinda el sector administrativo-docente con su oferta académica institucional, se obtiene la información necesaria para diseñar un sistema de calidad ISO 9001:2000 en los procesos administrativos de la entidad educacional.

De igual manera se determinó conocer los procesos administrativos actualmente implementados y también la situación actual de los procesos de gestión, para reglamentar los procesos administrativos de acuerdo a las normas ISO; y, elaborar el plan de seguimiento de los procesos con fines de mejoramiento continuo, procurando enfrentar de mejor forma la competencia.

RESULTADOS

5. RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DEL COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL PROVINCIA DE COTOPAXI DE PUJILÍ.

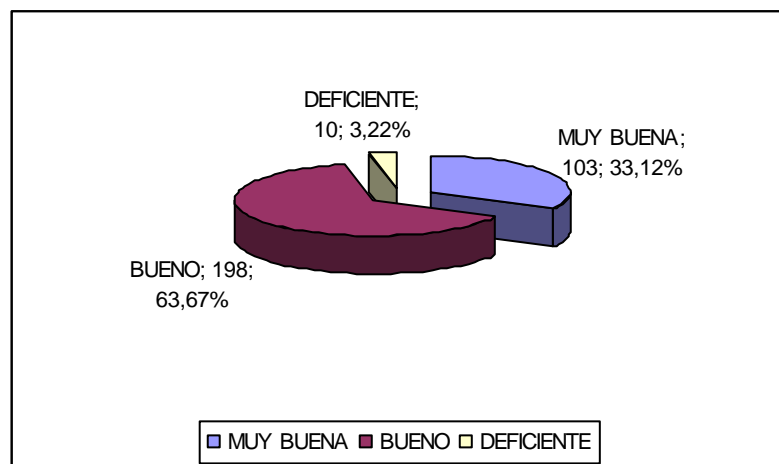
1. El servicio administrativo que usted recibe en el Colegio es:

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
MUY BUENA	103	33,12
BUENO	198	63,67
DEFICIENTE	10	3,22
TOTAL	311	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No.1
SERVICIO ADMINISTRATIVO



ANÁLISIS:

Al preguntar a los estudiantes sobre como es el servicio administrativo, el 63,67%, responden que es bueno, por lo que se considera que es necesario brindar un mejor servicio no solo a los estudiantes sino también a los padres de familia y demás clientes que requieren de este servicio en las diferentes oficinas de la Institución, por lo tanto se hace ineludible adentrarse a trabajar bajo normas ISO ya que así se concientizará a todo el personal administrativo para que trabajen con eficacia y eficiencia, de esta manera entregar un servicio que ayude al mejoramiento de la calidad de la educación, porque todos son actores coparticipes de la organización, el 33,125%, manifiesta que es muy bueno el servicio administrativo que ofrecen en el colegio, en razón de haber realizado algunos tramite lo ha hecho con rapidez, finalmente 3,22% que es deficiente.

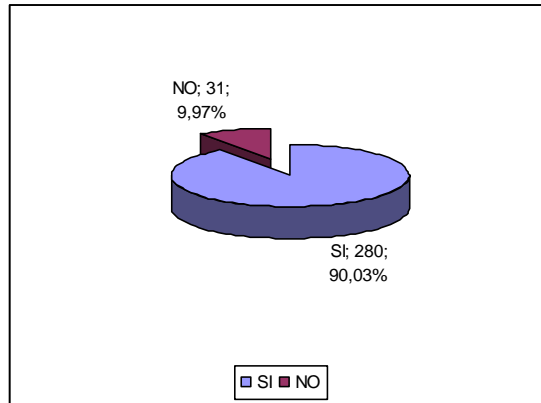
2. Le gustaría conocer sus calificaciones de rendimiento a través de Internet.

CALIFICACIONES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	280	90,03
NO	31	9,97
TOTAL	311	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No. 2
CALIFICACIONES DE RENDIMIENTO POR INTERNET



ANÁLISIS:

Del total de encuesta que es 311, el 90.03% responden que si les gustaría conocer sus calificaciones de rendimiento por internet, porque es fácil el uso del mismo, ya que no se dispone de tiempo necesario para recurrir al establecimiento en busca de información, en cambio el 9,97% supieron manifestarme que no les gustaría conocer su rendimiento por internet porque no les interesa y lo prefieren hacer directamente del colegio.

Cabe recalcar que en esta pregunta el 90.03% de estudiantes están de acuerdo que las calificaciones se conozcan a través de Internet, esto se podría entender como una actividad importante para los jóvenes quizá como una novedad de la tecnología actual o porque les interesa que los padres de familia estén enterados sobre todo quienes han emigrado a otros lugares del país o fuera del él, esto ha motivado a las autoridades de manera particular al Sr. Rector quien a través de recursos de auto gestión contrató ya los servicios profesionales para la implementación de

un programa académico y la creación de la página web, por lo que en la actualidad los estudiantes y padres de familia ya tienen acceso a Internet y conocen las calificaciones de rendimiento.

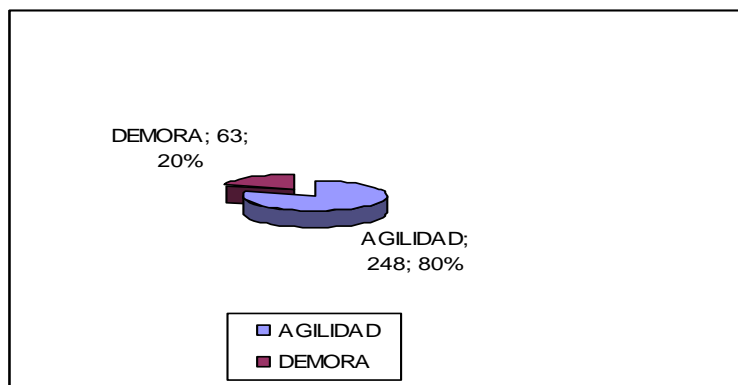
3. En los trámites que usted realiza en el Colegio existe:

TRÁMITES	RESPUESTAS	PORCENTAJE
AGILIDAD	248	79,74
DEMORA	63	20,26
TOTAL	311	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

**GRÁFICO No. 3
TRÁMITES**



ANÁLISIS:

De las personas encuestadas en el establecimiento del Colegio, el 79,74% consideran que existe agilidad en los trámites, porque al momento de realizar lo han hecho en el tiempo solicitado y ha sido

efectivo y un 20,26% respondieron que hay demora en sus trámites y no han podido cumplir con lo que se han propuesto realizar.

A esta pregunta los estudiantes responden que si existe agilidad en la entrega de documentos que requieren de las diferentes dependencias del Colegio, lo que demuestra que los funcionarios si trabajan con responsabilidad, sin embargo se motivará mayor interés por el cumplimiento de las actividades de acuerdo a la delimitación de funciones que emite la SENRES para cada uno de los cargos que ocupan.

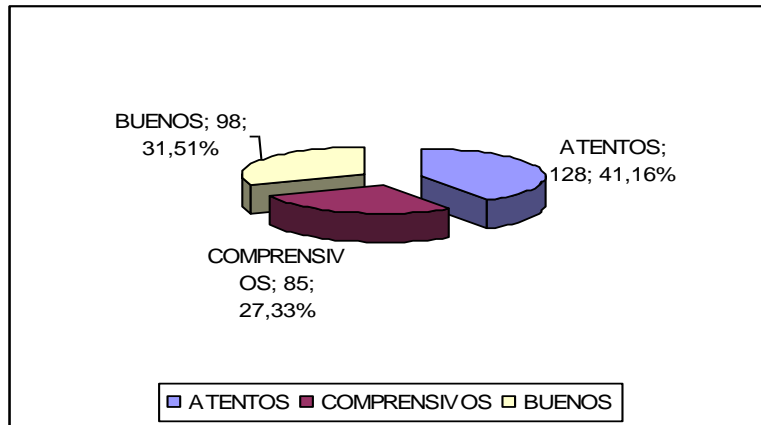
4. En tres términos diga: ¿Cómo le gustaría que sean las autoridades y personal administrativo?

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
ATENTOS	128	41,16
COMPENSIVOS	85	27,33
BUENOS	98	31,51
TOTAL	311	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No. 4
AUTORIDADES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO



ANÁLISIS:

Podemos observar que el 41,16%, considera que las autoridades y personal administrativo sean atentos, ya que es muy importante la atención, en el recurso humano del colegio porque están proyectando la imagen del establecimiento, en cambio el 27.33% que sean comprensivos y el 31,5% restante bueno.

El término atentos se ha podido determinar con mayor porcentaje 41,16% de acuerdo a los diversos criterios vertidos por los estudiantes en esta pregunta, quizá esta preocupación sea por la falta de relación que existe con el personal administrativo, ya que la mayor parte del tiempo están relacionados con el personal docente y no han tenido mayores oportunidades para dialogar con ellos, ya que únicamente se

contactan cuando requieren cierto tipo de documentación o algún servicio como es la biblioteca o los laboratorios.

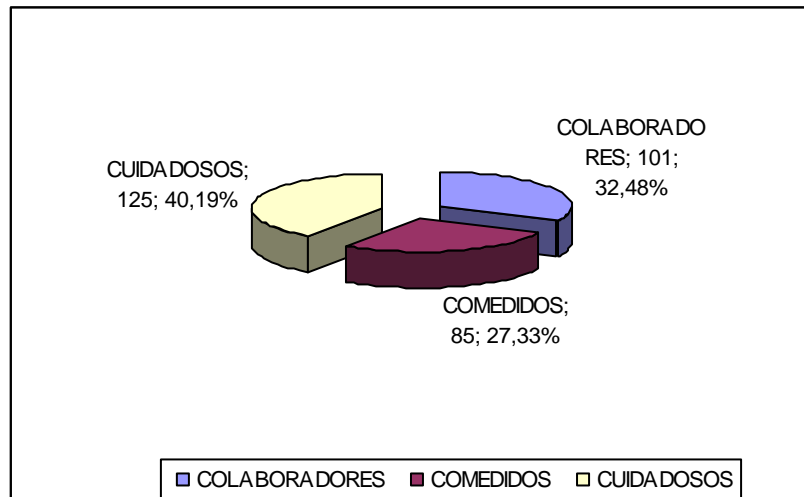
5. En los espacios en blanco escriba: Cómo quisiera que sea la atención del personal de servicio.

ATENCION	RESPUESTAS	PORCENTAJE
COLABORADORES	101	32,48
COMEDIDOS	85	27,33
CUIDADOSOS	125	40,19
TOTAL	311	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No. 5
ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO



ANÁLISIS:

De las respuestas obtenidas el 32,48%, manifiesta que la atención por parte del personal de servicio es muy colaboradora, en cambio el 27,33% que son comedidos, porque cuando se requiere de alguna ayuda ellos están dispuestos a cooperar en cualquier trabajo encomendado, el 40.19% que deben ser cuidadosos; al parecer porque el personal de servicio no tiene la precaución de poner más cuidado en las pertenencias de los estudiantes, por esta razón se sugerirá a las autoridades exijan mayor cuidado y responsabilidad de parte de este personal, con esto lograremos que cumplan a cabalidad con las funciones a ellos encomendadas y satisfacer esta preocupación que tienen los jóvenes.

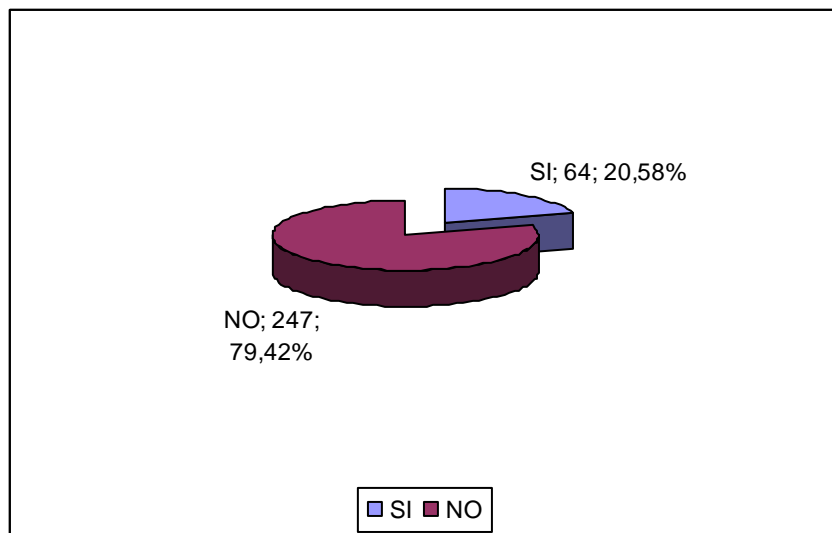
6. Está informado de los reglamentos (deberes y derechos) que usted debe cumplir

REGLAMENTOS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	64	20,58
NO	247	79,42
TOTAL	311	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No. 6
REGLAMENTOS



ANÁLISIS:

Del total de encuestados el 20,58% respondieron que sí están informados de los deberes y derechos que deben cumplir y el 79,42% no está informado.

En esta pregunta 247 (79,42%) estudiantes expresan no estar informados del Reglamento en lo que se refiere a deberes y derechos que deben cumplir, por lo tanto será necesario impartir a través de charlas, conferencias o mesas redondas la parte pertinente del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación, Reglamento Interno del Colegio así como también la parte pertinente del Código de la Niñez y Adolescencia para que no tengan problemas futuros en lo que a la evaluación de la disciplina se refiere; el 20.58% expresa estar informados

lo que equivale a un mínimo porcentaje si se considera el total de estudiantes matriculados en la Institución.

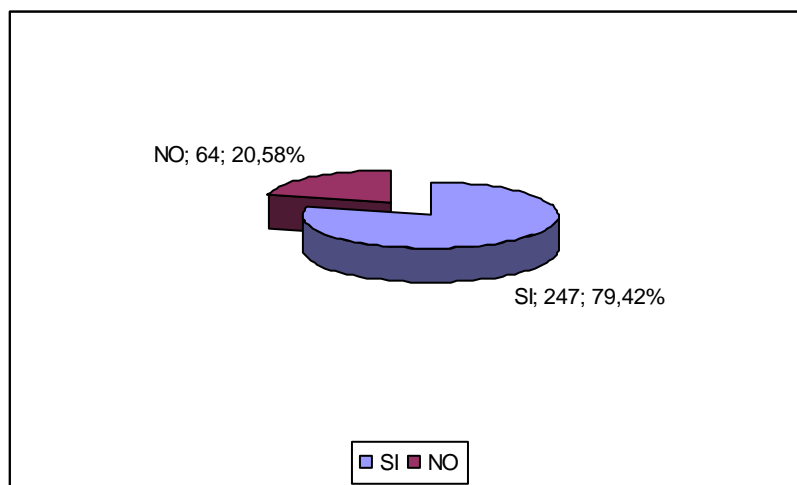
7. Le gustaría que se cambie el sistema de evaluación

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	247	79,42
NO	64	20,58
TOTAL	311	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No.7
SISTEMA DE EVALUACIÓN



ANÁLISIS:

Podemos observar que el 79,42% sí le gustaría que se cambie el sistema de evaluación porque consideran que se debe buscar los mejores métodos y sistemas de evaluación donde los resultados sea transparente

y sin equivocaciones eliminando los compromisos y los intereses personales, el 28,58% considera que no debe cambiar el sistema de evaluación.

Dando como resultado a esta interrogante el 79,42% sí desea que se cambie el sistema de evaluación que se maneja en el Colegio es quimestral según el proyecto de experimentación, a ello la Comisión de Investigación y Experimentación Educativa bajo la dirección del señor Vicerrector, consideraron que era necesario que se asiente calificaciones a los dos meses y medio y una segunda al finalizar el quimestre cuyo promedio es la calificación quimestral considerándose un patrón valorativo de 14, lo que ha incidido en un elevado porcentaje de no promociones; por esta razón hoy la gran mayoría de estudiantes sugieren el cambio del sistema de evaluación a trimestral según en cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación, sugerencia que deberá ser tomada en cuenta por las autoridades y la Comisión de Investigación para que se incluya en el nuevo Proyecto de Experimentación que deben elaborar este año, por coincidir que se concluye con el Proyecto vigente.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO.

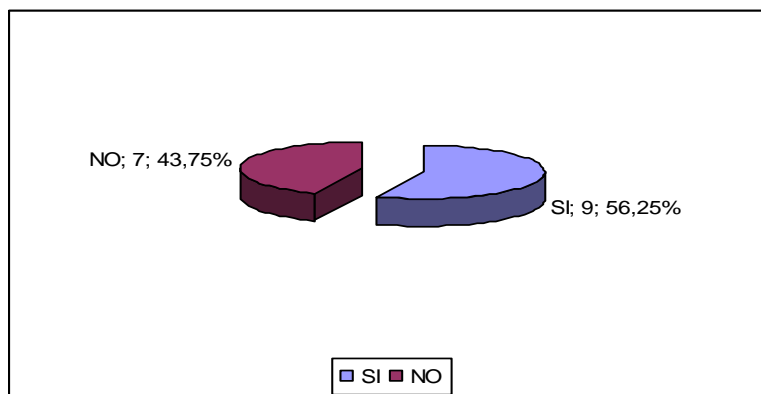
1. El servicio administrativo que usted oferta debe mejorarse

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	9	56,25
NO	7	43,75
TOTAL	16	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No. 1
SERVICIO ADMINISTRATIVO



ANÁLISIS:

De los 16 funcionarios encuestados 9 (56.25%), expresan que el servicio administrativo debe mejorarse, esto demuestra que hace falta adentrarse en las nuevas tecnologías para ofertar un mejor servicio, o quizá es necesario que todos y cada uno pongan más interés por el trabajo, cumplir a cabalidad con las funciones que se detallan en el Reglamento

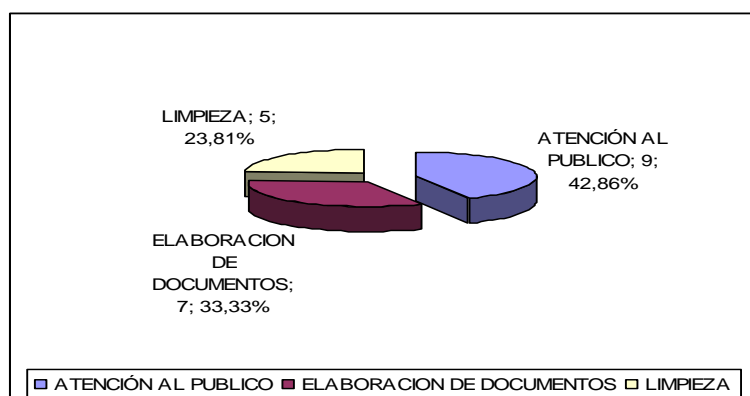
Interno que son concomitantes con las que emite la SENRES a nivel nacional. Con esto se podría sugerir a las autoridades del Colegio, que exista más control en el cumplimiento de la tareas, que permitan que todos actualicen conocimientos para que puedan entregar un servicio con eficacia y eficiencia; de esta manera existirá satisfacción de los clientes internos y externos como son alumnos, padres de familia y la comunidad que requiere de estos servicios, y con el 43.75% manifiesta que no se debe mejorar el servicio administrativo porque se encuentran satisfecho con el servicio.

2. Escriba tres funciones más importantes de las que usted realiza?

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL PÚBLICO	9	42,86
ELABORACION DE DOCUMENTOS	7	33,33
LIMPIEZA	5	23,81
TOTAL	21	100,00

FUENTE: Encuestas
ELABORADO: La Autora

**GRÁFICO No. 2
 FUNCIONES**



ANÁLISIS:

Al haber planteado esta pregunta los 16 empleados responden que cumplen tres funciones de acuerdo al nombramiento, en lo que coincidieron es en la atención al público (42,86%), la elaboración de documentos 7,33% y en el caso de los auxiliares de servicio la limpieza que realizan en cada una de las aulas y dependencias, como una de las funciones más específicas que realizan 23,81%.

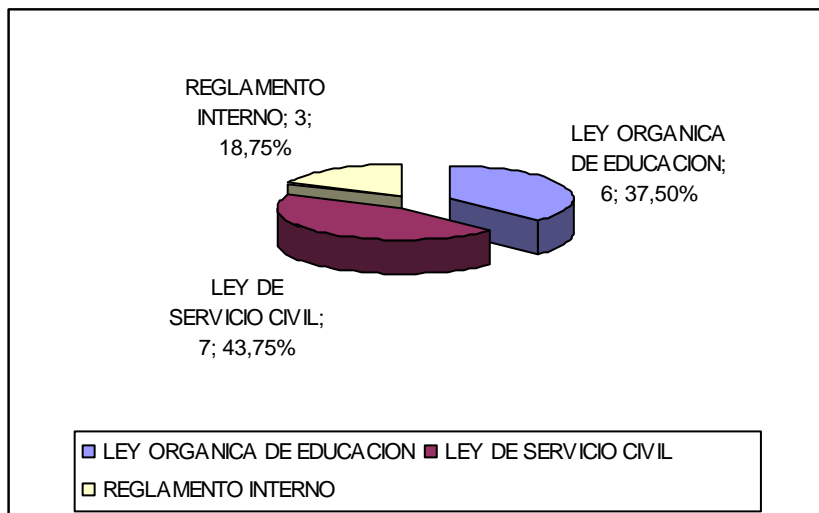
3. Usted trabaja bajo Leyes y Reglamentos detalle las que conoce:

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
LEY ORGANICA DE EDUCACION	6	37,50
LEY DE SERVICIO CIVIL	7	43,75
REGLAMENTO INTERNO	3	18,75
TOTAL	16	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

**GRÁFICO No. 3
LEYES Y REGLAMENTOS**



ANÁLISIS:

El 37,50% conoce de la ley orgánica de educación. El 43,75% conoce de la ley de servicio civil, y el 18,75% del reglamento interno. Al haber contabilizado esta pregunta observamos que no todos conocen las tres leyes y sus reglamentos que mencionan, por lo que será ineludible realizar una capacitación para darles a conocer las Leyes y Reglamentos que rigen, ya que tienen que estar empapados de los deberes, derechos y prohibiciones que se mencionan sobre todo en la Ley Orgánica y Reglamento de Servicio Civil y Carrera Administrativa de Unificación y Homologación de las remuneraciones del Sector Público, porque se debe tener en cuenta que el desconocimiento no les exime de sanciones.

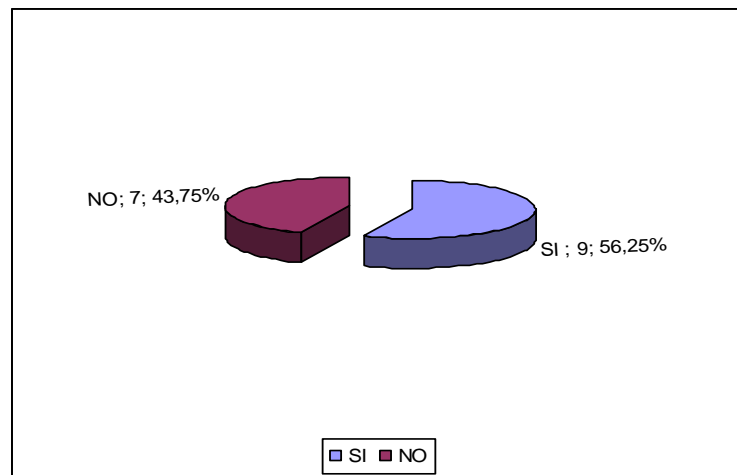
4. Considera que son importantes las normas ISO 9001:2000

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	9	56,25
NO	7	43,75
TOTAL	16	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No. 4
INPORTANCIA DE LAS NORMAS ISO



ANÁLISIS:

En esta pregunta 9 (56,25%) funcionarios responden que si son importantes las normas ISO 9001:2000, aclarando que antes de hacer que respondan a esta pregunta se les instruyó sobre la importancia de estas normas y al parecer entendieron que si podremos adentrarnos en este proceso como es la implementación de un trabajo bajo

procedimientos que serán elaborados para cada uno de los departamentos administrativos, en cambio los 7 (43%75) funcionarios consideran que no son importantes

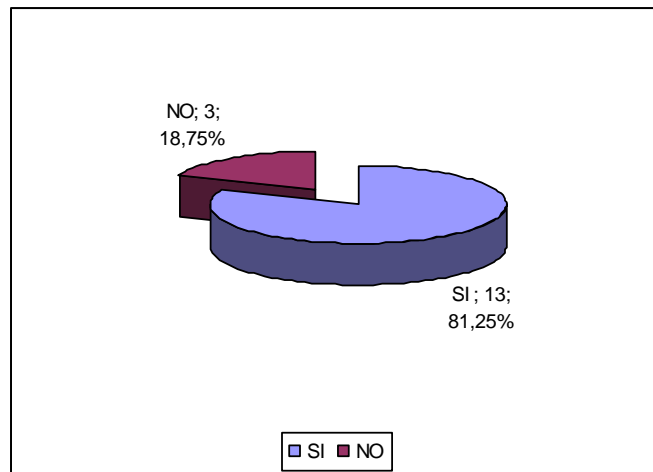
5. Estaría de acuerdo en trabajar bajo normas ISO 9001:2000

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	13	81,25
NO	3	18,75
TOTAL	16	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No. 5
TRABAJAR BAJO NORMAS ISO



ANÁLISIS:

Al obtener el resultado de esta preguntada planteada se observa que el 81.25% de funcionarios esta de acuerdo en trabajar bajo normas ISO 9001:2000 quizá sea un tanto admirable esta respuesta pero se debe a que en algún momento se disertó una conferencia a todo el personal para que conozcan los avances que se podría lograr si trabajamos bajo estas normas, por lo que se debe aprovechar la predisposición que existe e implementarlas para mejor el servicio administrativo y hacerlo que sea eficaz y eficiente para todos los clientes y el 18,75% no esta de acuerdo en trabajar las normas ISO 9001-2000, porque desconocen del tema.

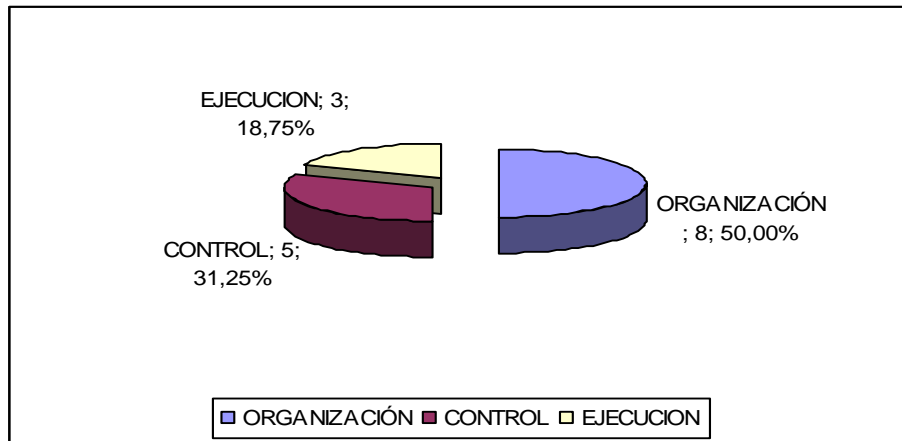
6. ¿Qué procesos administrativos usted conoce?

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
ORGANIZACIÓN	8	50,00
CONTROL	5	31,25
EJECUCION	3	18,75
TOTAL	16	100

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No. 6
PROCESO ADMINISTRATIVO



ANÁLISIS:

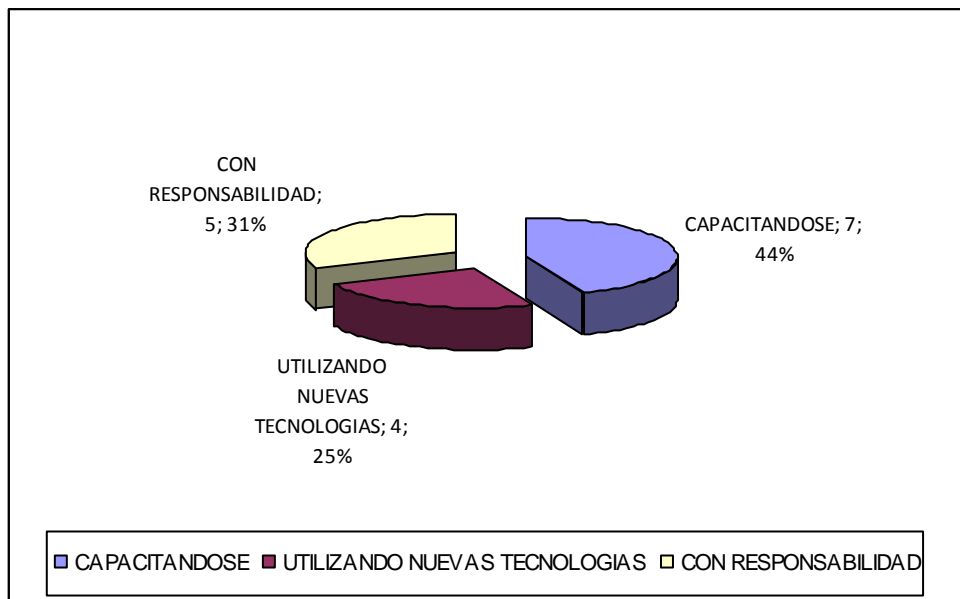
Al haber planteado esta pregunta se observa que 8 funcionarios (50%), conocen uno de los procesos administrativos como es la organización, esto porque dentro de la Institución en dos departamentos trabajan 3 personas, entre las que se ha organizado y distribuido tareas específicas las que cumplen, por disposiciones superiores y son acatadas por las autoridades, con respecto a la ejecución manifiestan el 18,75%, porque expresan que las tareas las ejecutan por disposición de las autoridades, el control el 31,15%, expresan los auxiliares de servicio que consideran que siempre están bajo el control de autoridades, personal docente y administrativo. De esta manera se ha concientizado en los funcionarios que conocen procesos administrativos y no será difícil el trabajo bajo procedimientos que hasta cierto punto serán elaborados por ellos mismos.

7. Con tres términos mencione: ¿Cómo se lograría mejoras en el servicio administrativo?.

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
CAPACITANDOSE	7	43,75
UTILIZANDO NUEVAS TECNOLOGIAS	4	25,00
CON RESPONSABILIDAD	5	31,25
TOTAL	16	100

FUENTE: Encuestas
ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No. 7
MEJORAS SERVICIO ADMINISTRATIVO



ANÁLISIS:

En esta pregunta el 43.75% expresan que con capacitación, el 31,25% con responsabilidad y el 25% con la utilización de nuevas tecnologías se lograrían mejorar el servicio administrativo, por lo que sería necesaria realizar un procedimiento para capacitar al personal iniciándose por la implementación de normas ISO 9001:2000.

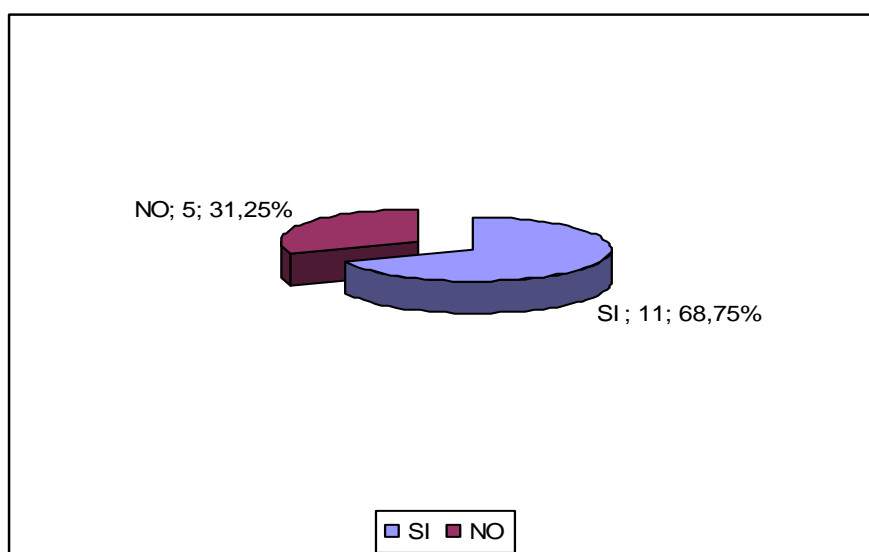
8. En su trabajo utiliza los avances de la tecnología

DESCRIPCIÓN	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	11	68,75
NO	5	31,25
TOTAL	16	100,00

FUENTE: Encuestas

ELABORADO: La Autora

GRÁFICO No. 8
EN SU TRABAJO UTILIZA TECNOLOGIA



ANÁLISIS:

Del total de encuestado manifiestan el 68.75% que si utilizan los avances de la tecnología entre los avances tecnológicos que citan está la computadora, el Internet, porque indican que esto les ha permitido mejorar el aspecto intelectual, sin dejar atrás lo importante que es actualizar los conocimientos mediante conferencias o cursos que se dictan a través de cada uno de los gremios a los que pertenecen y el 31,25% se expresa que no utilizan los avances tecnológicos porque no conocen los beneficios de internet y las facilidades del mismo.

DISCUSIÓN

6. DISCUSION

7.1 DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL 'PROVINCIA DE COTOPAXI'

7.1.1. SITUACIÓN ACTUAL DEL COLEGIO

RESEÑA HISTÓRICA DEL COLEGIO “PROVINCIA DE COTOPAXI”

Mediante Decreto Presidencial No. 582 de 21 de abril de 1971, el Dr. José María Velasco Ibarra crea el Colegio de Ciclo Básico de Pujilí, el mismo que funcionará a partir del año lectivo 1970-1971, con los tres cursos de este ciclo.

El 16 de junio de 1971 recibe el nombramiento de Rector-profesor el Sr. Gerardo Rodríguez, quien permanece en estas funciones hasta el 31 de agosto de 1972. A partir de octubre de 1972 es designado Rector del Plantel el Sr. Gonzalo Herrera Rivadeneira quien permaneció en las funciones hasta agosto de 1978.

Con fecha 19 de agosto de 1978 y ante el pedido de profesores, padres de familia del plantel, es designado Rector el Lic. Marcelo Bassante Ramírez, quien duro en sus funciones hasta julio de 1988.

En agosto de 1988 es designada Rectora del Plantel la Lic. Raquel Ramírez de Herrera, hasta julio de 1991. A partir de agosto de 1991, le nombran Rector al Lic. Mario Vicente Herrera, hasta el 30 de octubre del 2006, fecha en la que se acoge a los beneficios de la jubilación. Desde el

01 de noviembre del 2006 hasta el 16 de noviembre del 2007 asume las funciones de Rector Encargado, el Lic. Guillermo Calero Flores. El 19 de noviembre del 2007 se posesiona como Rector Titular el MSC. Rómulo Álvarez Pacheco.

Con Resolución No. 003016 de noviembre 20 de 1980 se autoriza el funcionamiento del Primer Curso, Ciclo Diversificado de bachillerato en humanidades especializaciones Físico Matemáticas, Químico Biológicas y Ciencias Sociales, sección diurna: primero, segundo y tercer cursos de ciclo básico y primero de diversificado especialización Ciencias Sociales, Sección Nocturna.

También con Resolución No. 647 de abril 3 de 1981 se designa con nuevos nombres a los establecimientos de educación de la Provincia de Cotopaxi y es así que se le denomina a este importante establecimiento como "Provincia de Cotopaxi".

En este sistema ha venido funcionando durante 25 años dentro de los lineamientos del tradicional paradigma educativo; ante la inequívoca realidad de la baja calidad de la educación nacional, que repercute negativamente en todos los campos del convivir nacional y se proyecta hacia un distanciamiento cada vez mayor con las comunidades del ámbito internacional y mundial que han tomado la delantera y nos aventajan en el desarrollo de la ciencia y la tecnología y en la estructuración del prototipo del hombre que afrontará las especiales circunstancias de este nuevo siglo y milenio.

Con Acuerdo Ministerial No. 5141 de octubre 24 de 1995, se autoriza la aplicación experimental del proyecto "Metodología del trabajo activo que potencie la formación de instrumentos del conocimiento y desarrollo de las

operaciones intelectuales a la luz de la Pedagogía Conceptual, a partir del año lectivo 1995-1996, esto ha dado prestigio y renombre a nivel provincial y nacional, es por esta razón que en la actualidad contamos con un mil cuatrocientos estudiantes en la Sección Diurna y más de 300 alumnos en la Sección Nocturna.

UBICACIÓN

MACROLOCALIZACIÓN

El Colegio Nacional Experimental “Provincia de Cotopaxi” se encuentra ubicado en el Cantón Pujilí, Provincia de Cotopaxi



PUJILI, está ubicado al sur oeste de Latacunga capital de la Provincia de Cotopaxi



MICROLOCALIZACIÓN

El Colegio Nacional Experimental “Provincia de Cotopaxi” se encuentra ubicado en el cantón Pujilí, fue fundado mediante Decreto Ejecutivo No.582 de 21 de abril de 1971, según el Artículo Primero, dispone la creación de los Colegios de Ciclo Básico de Chone, Baños y Pujilí, con el objeto de cumplir con el plan de reestructuración del Sistema Nacional de Formación de maestros y permitir un mayor desenvolvimiento de los colegios de ciclo básico; dentro de esta última modalidad este Plantel funcionó hasta el 20 de noviembre de 1980 que mediante Acuerdo Ministerial No. 003016 autoriza el funcionamiento del primer curso de ciclo diversificado en las especializaciones de: Físico Matemáticas, Químico Biológicas y Ciencias Sociales, así como también el primer curso de ciclo diversificado especialización Ciencias Sociales en la sección nocturna.

Con Acuerdo Ministerial No. 5141 del 24 de octubre de 1995 RESUELVE: Elevar a la categoría de Experimental al Colegio Nacional Experimental “Provincia de Cotopaxi” en mérito a la aprobación del Proyecto de Investigación y Experimentación “Metodología del trabajo activo que potencie la formación de instrumentos del conocimiento y el desarrollo de operaciones intelectuales a la luz de la pedagógica conceptual” a partir del año lectivo 1994-1995.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS INSTALACIONES DEL COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL “PROVINCIA DE COTOPAXI DE PUJILÍ”



Fuente: Gobierno Municipal de Pujilí, Dirección de Planificación 2011.
Elaboración: La Autora.

CONSIDERANDO LAS NORMAS ISO 9001-2000 SE HAN PODIDO REGLAMENTAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ASÍ:

El Colegio Nacional Experimental “Provincia de Cotopaxi” de Pujilí, así como todas las instituciones educativas que proporcionan servicios de enseñanza definirá sus procesos. Estos procesos, que son generalmente multidisciplinarios, incluyen servicios administrativos y otras formas de apoyo, así como aquellos concernientes con la evaluación, tales como:

Los procesos estratégicos para determinar el papel de la organización educativa en el entorno socio-económico;

La provisión de la capacidad pedagógica de los educadores;

El mantenimiento del ambiente de trabajo;

El desarrollo, revisión y actualización de planes y programas de estudio;

La admisión y selección de candidatos tanto para personal docente, administrativo de servicio; así como estudiantes;

El seguimiento y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje del educando;

La evaluación final aplicada para otorgar al educando un bachillerato competente con los demás de la provincia y el país;

La comunicación interna y externa;

La medición de los procesos educativos.

Responsabilidad de la dirección

Las Normas ISO 9001-2000 abarcarán todos los servicios que ofrece el Colegio “Provincia de Cotopaxi” como son: PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Los Profesores deben cumplir con la tutoría docente, que consiste en:

Acompañar a los alumnos en su proceso formativo: social, afectivo, cognitivo y académico.

Contribuir al desarrollo de competencias para la vida.

Favorecer un clima de: confianza, respeto y seguridad.

Involucrar a la comunidad educativa.

Centrarse en las necesidades de los alumnos.

Los propósitos de la tutoría:

Acompañar a los estudiantes en su inserción en la dinámica de la secundaria y en los diversos momentos de la misma.

Contribuir al reconocimiento de las necesidades de los adolescentes en su proceso académico.

Coadyuvar a la formulación de un proyecto de vida viable y que lo puedan realizar a corto y mediano plazo.

Favorecer el diálogo y la solución no violenta de conflictos en el aula.

Promover el respeto a la diversidad.

Valorar el trabajo colectivo como un medio para la formación continua y el mejoramiento personal y de grupo.

TRAMITES ADMINISTRATIVOS: A los clientes internos (estudiantes) y externos (Padres de familia, ex – alumnos y comunidad en general)

ESTILO DE ADMINISTRACIÓN		
Parámetro de la cultura	Escenario Típico	Escenario de Calidad
Enfoque	Énfasis en los resultados, principalmente financieros.	Énfasis en los procesos que llevan a los resultados.

	Establece metas numéricas	Indicadores globales de desempeño.
Visión	Corto plazo	Corto y largo plazo
Postura frente a problemas	Quién es el culpable	Cuál fue la causa
Toma de decisión	Está centralizada, es individual	Es en consenso, en equipo
	Predomina la intuición y experiencia	Utiliza información, análisis estructurado
Estructura organizacional	Procesos se adecuan a las áreas funcionales	Área funcional se adecua a los procesos
	Primero se crean las áreas, jefaturas y luego procesos	Se diseñan los procesos identifican responsables.
AMBIENTE DE TRABAJO		
Parámetro de la cultura	Escenario Típico	Escenario de Calidad
Visión del trabajo	Un mal necesario para sobrevivir	Una fuente de satisfacción
Rutina diaria	Reaccionar a los problemas	Anticiparse a los problemas
	Mayor parte del tiempo se desperdicia en el combate de incendios	Buena parte del tiempo se invierte en planificar y mejorar
Postura	Yo cuido de mi servicio	Yo hago parte del proceso
	Yo trabajo para mi jefe	Yo trabajo para el cliente
Comunicación	De arriba para abajo, intradepartamental	Multidireccional, intra e interdepartamental
Clima predominante	Miedo, desconfianza, autodefensa	Colaboración y transparencia.
	Individualismo	Trabajo en equipo

Se involucran los procesos Internos y ACTORES de la Institución.

Compromiso de la dirección en las organizaciones educativas

La alta dirección, (el Rector o Consejo Directivo) que dirigen y revisan las actividades del personal que labora en la Institución, con quienes deberán identificar cuáles son los factores que satisfacen las necesidades y expectativas del cliente, (estudiantes, padres de familia y comunidad en general)

El requisito principal es que la alta dirección identifique y muestre su compromiso para lograr el desarrollo y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Algunas estrategias que podrían utilizarse en el Colegio son:

Políticas de calidad de la Institución;

Difusión del sistema de gestión de la calidad;

Revisión y seguimiento del plan de difusión.

Por tanto deberá establecer un plan de difusión que facilite visualizar el compromiso y los valores de la alta dirección, que crean el ambiente propicio para:

Establecer una política de calidad que permita que todos los miembros de la organización conozcan la visión y la misión con la cual la alta dirección ha decidido gestionar los procesos relativos a la calidad;

Establecer objetivos de calidad para convertir los objetivos e intenciones expresados en la política de calidad, en acciones operativas;

Asegurar la disponibilidad, hasta donde sea posible, de los recursos materiales y talento humano, necesarios para el logro de los objetivos;

Comunicar a toda la organización educativa, a través de su estructura formal, la importancia de cumplir con los requisitos de los educandos/clientes, así como con los requisitos legales y reglamentarios para el servicio educativo proporcionado;

La publicación de boletines de la organización para comunicar los asuntos importantes relativos a la calidad como es el comportamiento de los objetivos de calidad, proporcionando retroalimentación a los educandos/clientes;

La medición del desempeño de la organización para dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y objetivos establecidos.

La alta dirección deberá asegurar que el programa y los procesos educativos cumplan con los requisitos legales y reglamentarios, para su certificación o acreditación.

Sistema de administración de calidad.- Este estándar internacional especifica los requerimientos para un sistema de administración de calidad que puede ser usado en el Colegio, para alcanzar una satisfacción alta y consistente del cliente.

No es el propósito de este estándar internacional el implicar uniformidad en la estructura del sistema administrativo de calidad o uniformidad de documentación.

Está enfatizado que los requerimientos especificados en este estándar internacional del sistema administrativo de calidad son complementarios a los requerimientos para los servicios educativos.

Para que el Colegio funcione efectivamente, debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de administración de calidad de acuerdo a los requerimientos de este estándar internacional.

Para implementar el sistema de administración de calidad, se debe:

- a) Identificar el proceso necesitado y utilizado para administrar el servicio educativo,
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar el criterio y métodos requeridos que aseguran la operación efectiva y el control de estos procesos.
- d) Asegurar la disponibilidad de información necesaria para apoyar la operación y monitorear los procesos.

- e) Medir, monitorear y analizar estos procesos, e implementar la acción necesaria para alcanzar los resultados planeados y continuar con las mejoras.

EN LA PLANIFICACIÓN

La Dirección del Colegio identificará los recursos necesarios y disponibles para alcanzar los objetivos de calidad. El resultado de la planificación debe ser documentada incluyendo:

- a) Descripción de los procesos del sistema de calidad
- b) Los recursos necesitados para su correcta ejecución
- c) La Mejora continua del sistema de calidad

La planificación debe asegurar que cualquier cambio a esta sea conducido de una manera controlada y que la integridad del sistema administrativo de calidad sea mantenida durante este cambio de planificación.

Planificación de los procesos del servicio educativo

El servicio educativo es la sucesión de procesos y sub-procesos requeridos para llegar al término del suministro del servicio educativo. La planificación del servicio educativo debe ser consistente con otros requerimientos del Centro Educativo y debe ser documentado en forma satisfactoria para el método de operación del Plantel.

En la planificación de los procesos para el suministro del servicio, el colegio determinara lo siguiente:

- a) Objetivos de calidad para el servicio, proyecto o contrato puntual.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentación, proveer recursos y áreas de trabajo específicas para el suministro del servicio educativo.
- c) La verificación y validación de actividades y del criterio para la aceptabilidad.
- d) Los registros que sean necesarios para proveer confianza de conformidad de los procesos servicio resultante

El Colegio planificará y controlará el diseño y/o desarrollo del servicio educativo, debiendo determinar:

- a) Etapas del diseño o procesos de desarrollo
- b) Revisión, verificación y validación de actividades apropiadas para cada diseño y etapas
- c) Responsabilidades y autoridades para diseñar.

Las actividades de la planificación deben ser puestas al día según avance el desarrollo del diseño o el proyecto.

Planificación para la continuidad de mejoras

El Colegio debe planificar y administrar los procesos necesarios para la continuidad de mejoras del sistema administrativo de calidad, debe facilitar la continuidad de mejoras del sistema administrativo de calidad a través del uso de la política de calidad, objetivos, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión administrativa.

Acción Correctiva

Hay que tomar una acción correctiva para eliminar las causas de no conformidades detectadas, para así prevenir que recurrencia.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas para el impacto de los problemas encontrados.

El Procedimiento documentado de acciones correctivas debe definir los requerimientos para:

- a) Identificar las no conformidades
- b) Determinar las causas de la no conformidad
- c) Evaluar la necesidad de tomar acciones para asegurar que las no conformidades ocurran otra vez.
- d) Determinar e implementar la acción correctiva necesaria.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas
- f) Revisión de la acción correctiva tomada.

Acción Preventiva

El Colegio debe identificar la acción preventiva para eliminar las causas de no conformidades potenciales detectadas, de manera que prevenga que estas ocurran.

El procedimiento documentado para acciones preventivas debe definir requerimientos para:

- a) Identificar potenciales no conformidades y sus causas
- b) Determinar y asegurar la implementación de las acciones preventivas necesarias
- c) Registrar los resultados de las acciones tomadas
- d) Revisión de las acciones preventivas tomadas

CONTROL

Los documentos requeridos por el sistema administrativo de calidad deben ser controlados, por lo tanto se requiere un procedimiento de control de documentación para:

- a) Elaborar, revisar y aprobar documentos normativos antes de su emisión
- b) Revisar, poner al día si fuese necesario y reaprobar documentos
- c) Identificar el estado de la recisión y/o edición de la documentación normativa.
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los distintos documentos normativos estén a disposición cuando sean necesarios.
- e) Asegurar que los documentos sean legibles, rápidamente identificables y recobrables.
- f) Asegurar que los documentos de origen externos sean identificables y su distribución sea controlada.
- g) Prevenir el inintencionado uso de documentos obsoletos, aplicar una identificación apropiada para el caso que sean retenidos por cualquier propósito.

Control de Registros de Calidad.

Los registros son documentos (exámenes, evaluaciones, planes, reportes, etc.) requeridos por el sistema de gestión de calidad para proveer evidencia de conformidad a requerimientos y de la operación efectiva del sistema de calidad por lo tanto estos documentos deben ser controlados. Es decir archivados y cuidados. Un procedimiento documentado debe ser establecido para la identificación, indexación, tiempo de retención, disposición posterior, recolección y protección de los registros.

Control de Compra

El Colegio debe controlar los procesos de compra de materiales y suministros para el correcto desarrollo del servicio en función del cumplimiento de sus especificaciones.

El tipo y extensión del control debe ser dependiente del efecto de las compras en los procesos subsecuentes del servicio.

El Colegio debe evaluar y seleccionar proveedores basados en su habilidad de proveer el producto y/o servicios de acuerdo a los requerimientos del Colegio. El criterio para la selección y evaluación periódica debe ser definido. El resultado de las evaluaciones y acciones de seguimiento deben ser registradas.

Control de aparatos de medición y monitoreo

Para los casos aplicables se debe identificar las medidas a ser tomadas y los aparatos de medición y monitoreo requeridos para asegurar la conformidad del servicio con respecto a requerimientos especificados.

Los aparatos de medición y monitoreo deben ser usados y controlados para asegurar que la capacidad de medición es consistente con los requerimientos de medición.

Control de Servicios No Conformes

El Colegio debe asegurar que el servicio educativo que no se encuentre conforme a los requerimientos, sea identificado y controlado para prevenir la continuidad del proceso y sus posibles deficiencias del momento de su utilización. Estas actividades deben ser definidas en un procedimiento documentado.

El servicio identificado como no conforme de ser corregido y sujeto a una verificación después de la corrección para demostrar su conformidad.

Cuando el servicio es detectado como no conforme después de su suministro total o haya sido aplicado, el colegio debe tomar las acciones necesarias como respecto a las consecuencias de la no conformidad.

ORGANIZACIÓN.

Para cumplir con las normas ISO 9001:2000, se organizará diferentes estamentos o comisiones las que deberán cumplir con diferentes funciones para lograr la calidad del servicio educativo, así:

Asociación de Padres de Familia

Asociación Estudiantil

Asociaciones de Profesores y Empleados

Sistemas de relación con organismos e instituciones externas, tanto de la localidad como de otros niveles.

Estos organismos deben introducir criterios y evaluaciones que propicien la mejora continua de la calidad del servicio educativo en los proyectos o planes institucionales, las unidades educativas podrán obtener recursos económicos mediante la cogestión de sus organismos directivos de profesores, estos recursos serán adicionales a las asignaciones que señala la Constitución Política por parte del Estado.

Además se conformará el Consejo Especial para aplicación del Sistema de Evaluación y Acreditación Académica y Administrativa, que cuidará que no se convierta en una búsqueda de elogios para quienes la promuevan o realicen.

Demostrará total imparcialidad frente a los aspectos que son sujetos a su evaluación, pro lo tanto evitará preferencias por aquellos que intencionadamente presenten una imagen favorable pero distorsionada de la unidad educativa y oculten o disimulen otros con una falsa concepción de los objetivos del SEAPE si el objetivo es alcanzar una real mejora institucional.

Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hallan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo esta guiado por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

Estas actividades componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados se logre o que se alcance algún objetivo similar, si el grupo es deficiente ya sea en él numero o en la calidad de los miembros administrativos se procuraran tales miembros. Cada uno de los miembros asignados a una actividad componente se enfrenta a su propia relación con el grupo y la del grupo con otros grupos de la empresa.

ACTIVIDADES IMPORTANTES DE ORGANIZACIÓN.

- a) Subdividir el trabajo en unidades operativas (departamentos)
- b) Agrupar las obligaciones operativas en puestos
- c) Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- d) Aclarar los requisitos del puesto.
- e) Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- f) Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la admón
- g) Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- h) Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

SE involucra a todo el personal que labora en la Institución, docente, administrativo y de servicios; a los clientes interno y externos (estudiantes, padres de familia y comunidad)

REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL

REGLAMENTO INTERNO DEL COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI" DE PUJILI

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"

CONSIDERANDO:

QUE: Es necesario actualizar el Reglamento Interno para que responda a la realidad institucional a las exigencias técnicas y administrativas de los colegios experimentales.

QUE: Es necesario aplicar e implementar la gestión de calidad bajo normas del ISO 9001:2000 ajustándose a los requerimientos de nuestra Institución.

En uso de las atribuciones del Art. 107 literal c) del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación:

RESUELVE:

Expedir el siguiente Reglamento Interno del Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi" de Pujilí.

CAPITULO I ESTRUCTURA ORGÁNICA

Art. 1.-El Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi" de Pujilí, está integrado por los siguientes niveles administrativos:

- a) DIRECTIVO
- b) ASESOR
- c) LINEAL U OPERATIVO
- d) AUXILIAR ó de APOYO

1.1. El nivel directivo está constituido por:

Rector

Vicerrector

Inspector General

1.2. El nivel asesor está conformado por los siguientes organismos:

Consejo Directivo

Junta General de Directivos y Profesores

Junta de Directores de Área

Junta de Profesores de Área

Junta de Profesores de Curso

Comité de Calidad

1.3. El nivel lineal u operativo está constituido por las siguientes unidades:

Comisión de Investigación y Experimentación Educativa

Consejo de Orientación y Bienestar Estudiantil

Departamento de Orientación y Bienestar estudiantil

Comisiones Permanentes

De los Profesores:

De los Inspectores-Profesores

De los Profesores-Guías

De los Profesores de Talleres

De los Alumnos

De las Organizaciones Estudiantiles

De los Padres de Familia

De la Comunidad

1.4. El nivel auxiliar o de apoyo está conformado por:

Secretaría

Departamento Financiero

Laboratorios

Biblioteca
Servicios Generales
Bar

CAPITULO II
DEL NIVEL DIRECTIVO
DEL RECTOR

Art. 2. Son deberes y atribuciones del Rector las contempladas, en el Art. 96 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 9 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales, numeral 5.1 del Manual de Calidad, Ley de Carrera Docente y Escalafón del Magisterio Nacional y su Reglamento General, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual Especializado de Contabilidad Gubernamental para Colegios e Institutos Superiores, en sus partes pertinentes; y, además:

- a)** Informar al consejo directivo y asamblea general de profesores acerca de las gestiones y acciones realizadas en representación de la Institución;
- b)** Velar por la conservación de los bienes de la Institución;
- c)** Orientar y coordinar las labores docentes, académicas, estudiantiles, administrativas y de servicio, directamente o por intermedio del Vicerrector o Inspector General e impartir oportunamente las sugerencias y recomendaciones que fueran necesarias para la mejor marcha de la Institución.
- d)** Organizar el Comité Central de Padres de Familia;
- e)** Convocar por secretaría a sesiones de Consejo Directivo y Junta General de Directivos y Profesores con 48 horas de anticipación.
- f)** Presentar informes escritos periódicos, respecto del avance y finalización del proyecto experimental a la Dirección Nacional de Planeamiento.

- g)** Comunicar oportunamente al Inspector General de las licencias concedidas al personal docente, administrativo y de servicio;
- h)** Participar activamente dentro de las vivencias internas del establecimiento como actos cívicos, deportivos y culturales;
- i)** Promover exposiciones, conferencias, congresos, cursos, actos culturales y más actividades que redunden en beneficio del plantel;
- j)** Realizar gestiones y autogestiones para alcanzar el adelanto material del Colegio de manera especial en lo que respecta a talleres, laboratorios, biblioteca, etc., y;
- k)** Propender en todo instante y oportunidad a mantener la armonía y el respeto entre todos quienes hacemos la Institución.

DEL VICERRECTOR

- Art. 3. Son deberes y atribuciones del Vicerrector, las contempladas en el Art. 98 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 10 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales, numeral 5.1.2 del Manual de Calidad, Ley y Reglamento de Carrera Docente y Escalafón del Magisterio Nacional, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual Especializado de Contabilidad Gubernamental para Colegios e Institutos Superiores; en sus partes pertinentes; y, además:
- a) Mantener al personal docente, permanente y oportunamente informado sobre orientaciones y disposiciones disciplinarias y pedagógicas a implementarse en el plantel;
 - b) Asistir a las sesiones de los organismos e instituciones dentro de su competencia y por disposiciones superiores;
 - c) Aprobar los documentos de carácter técnico pedagógico;
 - d) Revisar y orientar oportunamente las planificaciones de trabajo de los profesores, entregados por los directores de área;

- e) Recibir y revisar los cuestionarios de exámenes supletorios y de grado luego de la aprobación de las juntas de área y hacer recomendaciones y sugerencia al respecto,
- f) Dirigir publicaciones pedagógicas del Colegio y orientar el Periódico Mural del mismo;
- g) Auspiciar exposiciones, conferencias o cualquier acto cultural que redunde en beneficio del colegio;
- h) Cuidar el orden y la buena marcha de la biblioteca, operador de artes gráficas, talleres y más dependencias del Colegio.
- i) Incentivar el acercamiento entre los miembros de nuestra institución por medio de actos sociales en coordinación con las comisiones respectivas;
- j) Revisar antes de su presentación el periódico mural a fin que el mismo sea de calidad; y,
- k) Revisar prolijamente los textos talleres y sugerir al Rector conveniencia o no de adquirir los mismos, tomando en cuenta su contenido pedagógico y valor comercial, bajo el asesoramiento del Área respectiva.

DEL INSPECTOR GENERAL

- Art. 4. Son deberes y atribuciones del Inspector General, las contempladas en el Art. 101 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 11 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales, Ley de Carrera Docente y Escalafón del Magisterio Nacional, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual Especializado de Contabilidad Gubernamental para Colegios e Institutos Superiores, numeral 3.4 del Manual de Calidad en sus partes pertinentes; y, además:
- a) Controlar el cumplimiento de los horarios.

- b) Evaluar mensualmente y cuando creyera conveniente, mediante sesiones de trabajo, la labor de inspección y adoptar las medidas pertinentes;
- c) Organizar y asistir con los inspectores de cursos al ingreso a clases y a las diferentes actividades dentro y fuera del plantel con el alumnado;
- d) Asistir a las juntas de cursos e informar sobre la vida estudiantil y ayudar a la prevención y solución de problemas cuando se lo requiera;
- e) Reportar al Departamento de Orientación Educativa y Bienestar Estudiantil oportunamente los problemas disciplinarios de los estudiantes;
- f) Presidir la brigada de Defensa Civil;
- g) Llevar los siguientes registros entre otros:
 - Estadística del plantel
 - Registro de alumnos retirados
 - Archivo de justificaciones del personal docente, administrativo de servicio y alumnado
 - Informes de Inspección de curso, diario de novedades del alumnado y personal docente del plantel
 - Actas de sesiones de juntas de cursos
 - Libro de vida del plantel
 - Contar con datos actualizados de domicilio del personal docente, administrativo y de servicio
 - Libro de calificaciones de disciplina
 - Libro de ordenes y sugerencias
 - Archivo de comunicaciones enviadas y recibidas
 - Libro de las actas de sesiones del cuerpo de inspección
 - Archivo de las citaciones a los padres de familia

- h) Prestar la colaboración que le soliciten dentro de su campo de acción, los alumnos, los profesores en general y particularmente los profesores guías de curso;
- i) Hacer campañas informativas dando a conocer a los alumnos sus derechos y obligaciones así como también las sanciones disciplinarias;
- j) Buscar estrategias para mantener y mejorar el nivel disciplinario de los alumnos;
- k) Cooperar en la solución de asuntos disciplinarios leves utilizando el sentido común y la sana crítica; y,
- l) Informar en forma inmediata y oportuna a quien corresponda las disposiciones emanadas por las autoridades.

CAPITULO III

FUNCIONES DEL NIVEL ASESOR

DEL CONSEJO DIRECTIVO

- Art. 5. Son deberes y atribuciones del Consejo Directivo, las contempladas en el Art. 107 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 12 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales, Manual Especializado de Contabilidad Gubernamental para Colegios e Institutos Superiores, en su parte pertinente, 3.4. del Manual de Calidad; y, además:
- a) Participar en avalúos, bajas y remates de bienes muebles e inmuebles legalmente autorizados;
 - b) Establecer y mantener una adecuada organización administrativa y financiera;
 - c) Designar una comisión con personal idóneo para que realice arqueos periódicos en el departamento financiero y a quienes manejan fondos presupuestarios; constataciones y actualizaciones de activos fijos del plantel.

- d) Autorizar emisión de especies valoradas de acuerdo con disposiciones legales;
- e) Analizar y resolver los problemas relacionados con el personal administrativo y de servicio;
- f) Coordinar con el Comité de padres de familia las acciones tendientes al adelanto material del Plantel frente a las autoridades educativas, seccionales y nacionales;
- g) Velar por la correcta recaudación económica y en todo aquello que guarde relación con el aspecto financiero de la Institución;
- h) Nombrar delegaciones para eventos de carácter nacional e internacional;
- i) Dar cumplimiento a las recomendaciones de Contraloría;
- j) Normar los valores que los estudiantes deben pagar por los servicios que el establecimiento ofrece;
- k) Conocer informes, balances y resolver sobre la inversión de saldos sobrantes;
- l) Auspiciar la publicación y elaboración de obras como revistas, material didáctico, proyectos de investigación propuestos por el personal de la Institución;
- m) Conocer y resolver sobre las sugerencias emanadas por las Juntas de curso;
- n) Institucionalizar estímulos para el personal docente, administrativo, de servicio y alumnado tomando en cuenta los siguientes aspectos:

PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO:

- Placa recordatoria por 25 años de servicio profesional;
- Medalla al mérito educativo por participación en actos relevantes en beneficio de la Institución.
- Anillo de oro por acogerse a los beneficios de la jubilación.

ALUMNOS:

- Condecoración, medalla al mérito al mejor egresado de la Institución de acuerdo a su aprovechamiento y disciplina en los seis años consecutivos de formación estudiantil, la misma que se entregará en la sesión solemne.
- Estimular con acuerdos y diplomas a los alumnos que hayan tenido participación relevante en eventos culturales y deportivos.

INSTITUCIONES O PERSONAS:

- Menciones honoríficas a las instituciones o personas que hayan aportado significativamente para el adelanto de la Institución; y,
- o) Resolver los problemas y situaciones no previstas en el presente reglamento.

DE LA JUNTA GENERAL DE DIRECTIVOS Y PROFESORES

Art. 6. Son deberes y atribuciones de la Junta General de Directivos y Profesores, las contempladas en el Art. 109 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 13 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales, 3.4. del Manual de Calidad; y, además:

- a) Estudiar y resolver problemas generales del Colegio que fueran sometidos a su consideración por el rector o por los directivos y autoridades educacionales;
- b) Sugerir al Consejo Directivo y al rectorado según el caso, medidas tendientes a mejorar la organización, funcionamiento o técnicas de trabajo en la Institución para salvaguardar su prestigio;
- c) Únicamente tendrán voz y voto los profesores titulares; no así los profesores accidentales o a contrato, quienes únicamente tendrán derecho a voz; y,
- d) Toda sesión de Junta General de Directivos y Profesores será grabada y sus cintas se conservarán hasta la tercera sesión subsiguiente;

DE LA JUNTA DIRECTORES DE ÁREA

Art. 7. Son deberes y atribuciones de la Junta de Directores de Área, las contempladas en los Arts. 112 y 113 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 15 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales, numeral 4.1.4 del Manual de Calidad; y, además:

- a) Coordinar, orientar y evaluar el proceso de enseñanza aprendizaje de las diversas asignaturas, que integran el Plan de Estudios del Plantel,
- b) Conocer y coordinar los contenidos programáticos de cada área para una aplicación lógica y complementaria.
- c) Planificar, organizar y dirigir el trabajo de micro-planificación curricular;
- d) Dar asesoramiento oportuno a los docentes en el campo específico de su docencia, adquisición de libros y publicación de documentos científicos;
- e) Sugerir al Consejo Directivo la organización de cursos de perfeccionamiento docente, adquisición de libros y publicación de documentos científicos;
- f) Seleccionar el material didáctico, la biblioteca y los audiovisuales y trabajar por la formación y equipamiento de laboratorios para la enseñanza de las ciencias; y,
- g) Presentar al Vicerrector del Plantel en el periodo de matrículas el plan anual de trabajo, el plan de unidad y de clase.

DE LA JUNTA DE PROFESORES DE ÁREA

Art. 8. Son deberes y atribuciones de la Junta de Profesores de Área, las contempladas en los Arts. 114 y 115 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 16 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales; y, además:

- a) Estudiar y resolver los asuntos de carácter pedagógico profesional que se presentasen en el establecimiento; y, que ha pedido de las autoridades del plantel deba responsabilizarse la junta en sus respectivas áreas para conducir en mejor forma el curriculum del establecimiento;
- b) Promover certámenes, concursos, exposiciones, conferencias, visitas y en general actividades diversas, que tiendan a enriquecer las experiencias de los alumnos dentro de las áreas respectivas;
- c) Presentar al Consejo Directivo los proyectos de distribución de trabajo, tomando en cuenta las especializaciones de cada profesor y las necesidades del Colegio, por lo menos con 30 días de anticipación a la finalización del año lectivo;
- d) Analizar y aprobar los cuestionarios de pruebas objetivas, exámenes supletorios y de grado.
- e) Analizar las sugerencias del DOBE y de la Comisión Pedagógica y adoptar medidas para su aplicación.
- f) Controlar la secuencia y coordinación de los contenidos programáticos del curso inferior al inmediato superior, a fin de llenar los vacíos académicos de los alumnos;
- g) Impulsar la elaboración de textos, folletos y cuadernos de trabajo por parte de cada uno de los profesores de área; y,
- h) Seleccionar a los estudiantes para que intervengan en concursos, certámenes mesas redondas, etc. a nivel interno y externo del Plantel.

DE LA JUNTA DE PROFESORES DE CURSO

Art. 9. Son deberes y atribuciones de la Junta de Profesores de Curso las contempladas en los Art. 110 y 111 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 14 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales; y, además:

- a) Realizar acciones encaminadas a una recuperación pedagógica en las asignaturas cuyo rendimiento en aprovechamiento sobrepase el 30% de insuficientes;
- b) Conocer el informe de la asistencia de los estudiantes considerados como casos especiales por parte del inspector de curso;
- c) Estudiar y resolver los problemas de orden moral y pedagógico de los alumnos; y,
- d) Conocer la percepción individual de los profesores a fin de encontrar la mejor comprensión de los problemas que afectan al curso.

DEL COMITÉ DE CALIDAD

Art. 10. Son deberes y atribuciones del Comité de Calidad lo establecido en el Art. 38 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales, en los literales a), b), c), d), e), f) del Manual de Calidad; y además:

- a) Tomar en cuenta las sugerencias y correctivos hechos por los profesores, estudiantes, padres de familia y la comunidad en general en cuanto a la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad;
- b) Elaborar la planificación de las actividades a desarrollarse durante el año lectivo; y,
- c) Sus miembros están en la obligación de asistir a cursos de capacitación relacionados con el proyecto y convertirse en facilitadores de los mismos.

CAPITULO IV
NIVEL LINEAL U OPERATIVO
DE LA COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXPERIMENTACIÓN
EDUCATIVA

Art. 11. Son funciones de la Comisión de Investigación y Experimentación Educativa, las contempladas en los Arts. 17, 18 y 19 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales; y, además:

- a) Coordinar la planificación, ejecución y evaluación de la experimentación educativa del Plantel;
- b) Presentar los informes parciales y total a las autoridades pertinentes;
- c) Recomendar métodos y procedimientos que deben emplearse en el proceso de enseñanza-aprendizaje;
- d) Convertirse en facilitadores de innovaciones curriculares que estén relacionados con el proyecto en vigencia;
- e) Resolver consultas de carácter técnico pedagógico que formulen los profesores sobre la implantación del proyecto y subproyectos.
- f) Investigar el bajo rendimiento de los estudiantes y dar sugerencias para alcanzar el mejoramiento del mismo;
- g) Cumplir con las normas de oficina para dicha función en forma obligatoria a fin de ayudar a despejar las dudas e inquietudes de los docentes del establecimiento;
- h) Sugerir reformas al reglamento del Colegio y a los planes de estudio;
- i) Sugerir la aplicación de normas técnico pedagógicas para la elaboración de instrumentos de evaluación; y,
- j) La Comisión presentará cada sugerencia por escrito y conforme lo establece las normas recomendadas por la investigación científica para ejecución de proyectos.

DEL CONSEJO DE ORIENTACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL

Art. 12. Son deberes y atribuciones del Consejo de Orientación y Bienestar Estudiantil, las contempladas en los Arts. 120, 121 y 122 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 16, 17, 18 y 19 del Reglamento de Orientación Educativa y Vocacional y Bienestar Estudiantil; y además:

- a) Realizar investigaciones psicológicas y psicotécnicas indispensables para el diagnóstico vocacional y la respectiva sugerencia en el escogitamiento de la profesión del estudiante.
- b) Participar en la distribución de los estudiantes en los respectivos paralelos con criterio técnico y basado en las pruebas de admisión y conocimiento, así como de test psicológicos;
- c) Asesorar y formar clubes y comisiones estudiantiles; y,
- d) Dar orientaciones a los profesores guías de cursos.

DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL

Art. 13. Son deberes y atribuciones del Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil, las contempladas en los Arts. 123, 124, 125, 126 y 127 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 20, 21 y 22 del Reglamento de Orientación Educativa y Vocacional y Bienestar Estudiantil, Art. 23 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales; y, además:

- a) Participar en las actividades del proyecto de experimentación;
- b) Acatar las orientaciones emanadas de la comisión de Investigación y Experimentación Educativa, aprobadas por las autoridades del Plantel;
- c) Sugerir a la comisión de Investigación y Experimentación Educativa, temas o áreas para la experimentación;
- d) Realizar actividades tendientes a lograr la adaptación y bienestar del alumno en el medio escolar, familiar y social;

- e) Investigar aspectos psicológicos, sociales, económicos, de salud, educativos, vocacionales de los alumnos; y,
- f) Realizar un seguimiento permanente de los egresados del Plantel siempre que existan las facilidades necesarias y presentar el respectivo informe al Rector y al Comité de Calidad.

DE LAS COMISIONES PERMANENTES

Art. 14. En el Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi" se organizarán las comisiones: de extensión cultural, de asuntos sociales, de finanzas y control interno, de deportes, de disciplina, de ciencia y tecnología, de cruz roja, de medio ambiente, de defensa civil y de bares.

Art. 15. El Consejo Directivo de acuerdo al Art. 107 literal f) del Reglamento General a la Ley de Educación, elegirá al coordinador y los integrantes de cada una de las comisiones permanentes que durarán en sus funciones un año lectivo.

Art. 16. Cada comisión deberá planificar y programar las actividades anuales, durante el período de matrículas y presentarán al vicerrector en la primera semana de iniciación del año escolar.

Art. 17. COMISION DE EXTENSION CULTURAL

Estará integrada por las comisiones de Redacción y Periodismo, Música y Danza; y, Dibujo y Pintura, cumplirán con las siguientes funciones:

COMISIÓN DE REDACCIÓN Y PERIODISMO

- a) Fomentar el desarrollo de actividades de carácter cultural y social que realcen el prestigio del colegio;

- b) Programar certámenes, exposiciones, concursos y reuniones sociales y culturales, solicitando la colaboración de profesores y alumnos;
- c) Desarrollar acciones que tenga por finalidad descubrir en los estudiantes la vocación de comunicadores sociales;
- d) Organizar concursos de ortografía, redacción y lectura para fomentar el interés periodístico;
- e) Publicar periódicamente boletines y revistas para propender al desarrollo de la cultura y las letras;
- f) Publicación y difusión del periódico mural con ocasión de las fiestas patronales;
- g) Preparar boletines de prensa y enviarlos a los medios de comunicación para dar a conocer los adelantos de nuestro establecimiento.
- h) Orientar la publicación en general de periódicos murales, las educativas, las de carácter cultural y social;
- i) Participar en los actos culturales a los que fuere invitado el Plantel;
- j) Preparar documentos relacionados con la vida institucional en coordinación con el Club de Periodismo;
- k) Velar por la permanencia del Club de Periodismo;
- l) Socializar todos los documentos relacionados con la vida institucional;

COMISIÓN DE DIBUJO Y PINTURA

- m) Estimular el espíritu artístico del alumnado con la formación de coros, estudiantinas, etc.; y,
- n) Coordinar con las áreas, las actividades relacionadas con la participación de los estudiantes en eventos culturales a nivel provincial y nacional;

COMISIÓN DE MUSICA Y DANZA

- o) Conformar el grupo de danza
- p) Participar en representación del Colegio en eventos y programas socio-culturales de la comunidad;
- q) Motivar a los estudiantes para que participen activamente en el grupo de danza;
- r) Sugerir la vestimenta apropiada que se debe adquirir para las presentaciones de acuerdo al tipo de danza; y,
- s) Responsabilizarse del cuidado y mantenimiento de la indumentaria.

Art. 18. COMISIÓN DE ASUNTOS SOCIALES

- a) Programar y desarrollar actividades eminentemente de carácter social a fin de mantener buenas relaciones humanas con toda la comunidad educativa;
- b) Desarrollar actividades de solidaridad social en casos de enfermedad y calamidad doméstica; y,
- c) Participar activamente en el programa socio-cultural que se desarrolla con ocasión de las Fiestas Patronales del colegio.

Art. 19. COMISIÓN DE FINANZAS Y CONTROL INTERNO

- a) Asesorar para adquisición de bienes muebles, previa investigación de los costos y la calidad de los mismos por lo menos con tres proformas;
- b) Participar en la elaboración de contratos y en la recepción de obras materiales;
- c) Realizar el arqueo periódico en el departamento financiero y a quienes manejan fondos presupuestarios, dejando constancia de lo actuado;
- d) Realizar inspecciones físicas de los activos fijos, bienes muebles, suministros y materiales;

- e) Presentar a Consejo Directivo los informes por escrito, de las actividades cumplidas y en los que conste: comentarios, conclusiones y recomendaciones;
- f) Participación de uno de los miembros de la comisión en los cursos de control gubernamental moderno;
- g) Realizar constataciones físicas sorpresivas en bodegas, talleres, laboratorios y departamentos y reportar de inmediato y por escrito sobre las irregularidades existentes a fin de establecer responsabilidades y aplicar las sanciones respectivas, si el caso así lo amerita; y,
- h) Revisar los viáticos y subsistencias que estén debidamente aplicados de acuerdo con la Ley y que tengan los justificativos del caso por parte de los comisionados a realizar cualquier gestión.

Art. 20. COMISIÓN DE DEPORTES

- a) Coordinar con el Área de Cultura Física la participación en eventos y competencias deportivas del personal docente;
- b) Organizar la presentación de eventos deportivos;
- c) Fomentar la unidad cotopaxina mediante la organización del campeonato interno de profesores con las diferentes áreas y departamentos en horario extra-clase;
- d) Gestionar el equipamiento de implementos deportivos conjuntamente con los directivos ante las autoridades provinciales y nacionales;
- e) Exigir a quienes tengan a su cargo materiales deportivos un inventario de aquellos que sean fungibles o no; y,
- f) Informar a las autoridades sobre el mantenimiento y conservación de las canchas deportivas.

Art.21.COMISIÓN DE DISCIPLINA

Es la encargada de velar por la buena marcha disciplinaria de los estudiantes, considerando lo siguiente; en base al Art. 270 del Reglamento General a la Ley de Educación, el Código de la Niñez y la Adolescencia:

- a) Conocer y Estudiar las denuncias verbales y escritas sobre casos especiales de disciplina y elevar el informe respectivo a la junta de curso para su trámite legal;
- b) Identificar y comunicar casos especiales al DOBE para su seguimiento y correctivos;
- c) Elaborar un instructivo disciplinario que se exhibirá en las carteleras y eventos estratégicos del establecimiento;
- d) Fomentar buenos hábitos de disciplina a los estudiantes mediante charlas, videos, que se realizan durante todo el año lectivo; y,
- e) La comisión sesionará ordinariamente una vez al bimestre y extraordinariamente cuando el caso así lo requiera.

Art. 22. COMISIÓN DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

- a) Es responsabilidad del Coordinador promover reuniones de trabajo con los miembros de la comisión;
- b) Gestionar el contacto e intercambio con profesionales, investigadores, técnicos y científicos en las diferentes áreas que presten facilidades investigativas, tendientes a una mejor capacitación de sus miembros;
- c) Excogitará por lo menos un estudiante de cada paralelo para que integren el club;
- d) Organizar y dirigir las actividades del club de ciencia "Provincia de Cotopaxi";
- e) Ejecutar técnicas de investigación científica (seminario taller, mesas redondas, conferencia, etc.);

- f) Motivar y orientar a los alumnos en la selección de temas y asesorar en la elaboración de proyectos e informes;
- g) Organizar las ferias internas con motivo de las fiestas patronales del colegio;
- h) Realizar giras de observación a los laboratorios, centros de investigación, producción y ferias de exposición; e,
- i) Difundir y promocionar los proyectos de investigación, dentro y fuera del plantel.

Art. 23. COMISIÓN DE CRUZ ROJA

- a) Organizar el club de cruz roja juvenil;
- b) Coordinar la planificación con la comisión de defensa civil y el departamento Médico;
- c) Capacitación a los alumnos voluntarios sobre el significado de la cruz roja y primeros auxilios;
- d) Colaborar en la atención a desmayados, accidentados y casos urgentes; y,
- e) Participar en actividades programadas por la Cruz Roja Provincial.

Art. 24. COMISION DE MEDIO AMBIENTE

- a) Velar año tras año por la permanencia del club ecológico del plantel;
- b) Organizar actividades del club ecológico encaminadas a preservar y conservar el medio ambiente del plantel y su entorno físico;
- c) Concientizar actividades que tiendan a mejorar la necesidad de preservación del medio ambiente del plantel y fuera de él;
- d) Planificar las actividades a realizarse en la semana dedicada al medio ambiente;
- e) Realizar una zonificación con fines de forestación y reforestación para lograr la conservación del medio ambiente;

- f) Coordinar con las autoridades competentes a fin de preservar la salud de la comunidad; y,
- g) Realizar campañas de aseo y conservación del Medio Ambiente en la comunidad.

Art. 25. Las comisiones que requieran de fondos para realizar las diferentes actividades y cumplir con lo establecido deberán buscar el mecanismo apropiado de autofinanciamiento, previa la autorización de las autoridades del plantel.

DE LOS PROFESORES

Art. 26. Son deberes y atribuciones de los profesores las contempladas en los Arts. 135, 136, 137, 138, 139 y 305 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 4 de la Ley de Carrera Docente y Escalafón del Magisterio Nacional, Reglamento de Orientación Educativa y Vocacional y Bienestar Estudiantil, Art. 24 del Reglamento Especial de Colegios Experimentales, lo que establece el Acuerdo Ministerial No 2369, el numeral 3.4. del Manual de Calidad; y, además:

- a) Cumplir la distribución de trabajo y horarios aprobados por el Consejo Directivo y la Dirección Provincial de Educación;
- b) Concurrir en forma puntual a la hora clase de acuerdo al horario establecido;
- c) El profesor dejará diariamente constancia de las actividades realizadas en cada periodo en los documentos micro-curriculares, establecidos por la Comisión de Investigación y Experimentación Educativa, la Comisión Pedagógica y por el Vicerrectorado;
- d) Justificar ante el rector su inasistencia en el lapso de 48 horas de reingreso al plantel; en casos estrictamente especiales, de lo contrario la falta será considerada injustificada y se someterá a sanción;

- e) Entregar en el vicerrectorado copias de los documentos de los cursos o seminarios recibidos, auspiciados por el colegio y multiplicarlos, según el caso;
- f) Informar diariamente a las autoridades respectivas las novedades o problemas surgidos en el desarrollo de la hora clase;
- g) Retirar bajo su responsabilidad, de las dependencias del plantel los materiales didácticos, ayudas audiovisuales, aparatos o libros que necesiten para sus clases y devolverlos personalmente inmediatamente después de usarlos;
- h) Presentar en la secretaría del Plantel los cuadros de calificaciones una vez que se hayan concluido las juntas de curso intermedia y quimestrales, los mismos que no se presentarán con casilleros en blanco, salvo el caso de enfermedad o calamidad doméstica del estudiante, debidamente comprobada;
- i) Cumplir con las conferencias y comisiones encargadas por el Rector, Consejo Directivo y Junta de Directivos o de Curso, en caso de no dar cumplimiento será sancionado de acuerdo a la Ley;
- j) El profesor guardará la compostura y la buena presencia para acudir ante los estudiantes y en los actos relevantes de la Institución;
- k) Participar activamente en programas sociales, culturales y deportivos que contribuyan al desarrollo de la comunidad, caso contrario se aplicará la sanción correspondiente;
- l) Acatar las resoluciones adoptadas en asamblea o en reuniones que se realizaren previa convocatoria;
- m) El profesor no podrá realizar actividades económicas con los estudiantes que vayan en beneficio personal, bajo ningún pretexto;
- n) Dejar constancia de las novedades académicas y disciplinarias en el diario que lleva el estudiante;
- o) El profesor no dará clases remuneradas a los estudiantes bajo su responsabilidad que se hayan quedado para rendir exámenes supletorios; y,

- p) No podrá realizar ni promover actividades político partidistas, cultos religiosos dentro del aula y de la Institución.

DE LOS PROFESORES INSPECTORES

Art. 27. Los Profesores Inspectores a más de lo contemplado en los Arts. 118 y 119 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Reglamento de Orientación Educativa y Vocacional y Bienestar Estudiantil, cumplirán los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Presentar al inspector general el informe semanal de asistencia y disciplina de los alumnos a su cargo;
- b) Responsabilizarse de la disciplina de todos los estudiantes en días laborables o actos de carácter social, cultural, deportivo, dentro y fuera de la institución;
- c) Ayudar a solucionar los múltiples problemas suscitados en los cursos designados a excepción de los considerados graves y muy graves que pasarán a conocimiento del señor Inspector General;
- d) Los Profesores-Inspectores de turno que serán designados por el Inspector General sean estos en forma semanal o quincenal deberán dar fiel cumplimiento a dichas funciones informando de todas las novedades presentadas tanto del personal docente, docente, de servicio al Inspector General para que este a su vez informe a la autoridad correspondiente;
- e) Responsabilizarse de controlar la buena presentación y aseo de las dependencias y toda la Institución;
- f) Llevar un registro de citaciones de los señores padres de familia;
- g) Controlar diariamente el uso correcto del uniforme;
- h) Participar en la elaboración del plan institucional de la inspección general;

- i) Permanecer durante los recreos en los patios a fin de controlar a los estudiantes y por ningún motivo durante estos lapsos en las oficinas; y,
- j) Socializar a los alumnos la parte pertinente del Reglamento General de la Ley de Educación, Reglamento Interno y Código de la Niñez y la Adolescencia.

DE LOS PROFESORES GUÍAS DE CURSO

Art. 28. Son funciones de los Profesores Guías de curso, las contempladas en los Arts. 116, 117 y 307 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 30 del Reglamento de Orientación Educativa y Vocacional y Bienestar Estudiantil; y además:

- a) Conocer individualmente a los alumnos de su curso y llevar el registro personal de las informaciones obtenidas;
- b) Llevar la estadística del paralelo a su cargo;
- c) Formar el comité de padres de familia;
- d) A base de los cuadros generales que entregue la secretaría, elaborará los boletines de calificaciones parciales y quimestrales y será el único llamado a informar a los estudiantes y padres de familia;
- e) Planificar las actividades sociales o deportivas que redunden en beneficio directo del curso y elevar a conocimiento del señor rector para su aprobación correspondiente;
- f) Investigar y resolver los actos indisciplinarios cometidos por los alumnos y si fuera necesario según el caso convocará a junta de profesores de curso, previa autorización del señor Rector;
- g) Revisar mensualmente los diarios que llevan los estudiantes y establecer las novedades correspondientes;
- h) Solicitar asesoramiento al DOBE y comisión pedagógica para la solución de problemas que así lo requieran los alumnos;

- i) Adoptar medidas adecuadas para mantener el orden, higiene y buena presentación del aula, para evitar su deterioro; y,
- j) Esta prohibido a los profesores guías realizar actividades que pongan en riesgo el prestigio de la Institución así como la economía familiar del alumno.

DE LOS PROFESORES DE TALLERES

Art. 29A más de lo contemplado en el Art. 136 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 31 del Reglamento de Orientación Educativa y Vocacional y Bienestar Estudiantil, cumplirán los siguientes deberes y atribuciones;

- a) Permanecer en sus horas de clase en los respectivos lugares de trabajo; y, prevenir los accidentes que pueden ocasionar la manipulación de las herramientas y maquinarias;
- b) Mantener un inventario actualizado de las pertenencias del colegio, del taller a su cargo;
- c) Responsabilizarse solidariamente con la colectora de las pertenencias de los talleres y de su buena conservación;
- d) Realizar exposiciones de los trabajos prácticos como aplicación al tratamiento de la materia;
- e) Realizar trabajos que beneficien al establecimiento cuando ello lo requiera;
- f) Realizar reparaciones adecuaciones de instalaciones y mobiliario debiendo proporcionar el colegio los materiales necesarios;
- g) Los materiales solicitados para los trabajos de los estudiantes deberán procurar ser del medio y de bajo costo; y,
- h) Facilitar herramientas a los profesores del Plantel que requieran de su utilización.

DE LOS ALUMNOS

Art. 30. Son deberes, derechos y prohibiciones de los alumnos los contemplados en los Arts. 140, 141, 142, 143 y 144, del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Arts. 17, 18, 26, 29 y 37 de la Ley de Servicio Militar obligatorio, el Código de la Niñez y la Adolescencia; y, además:

- a) Concurrir correctamente a las aulas respectivas;
- b) Guardar la corrección y compostura debida en las horas de estudio dirigido y en clases de observación;
- c) Concurrir al establecimiento correctamente uniformados, los varones portando saco rojo, pantalón y camisa caqui zapatos negros, las mujeres vestido caqui, saco rojo, medias blancas y zapatos negros; caso contrario, no será permitido su ingreso a clases, salvo casos especiales;
- d) La justificación de la inasistencia, lo realizará en la inspección en las 48 horas de su reingreso al plantel, caso contrario se contabilizará como injustificada;
- e) Precautelar la salud, la dignidad personal y el prestigio de la institución, dentro y fuera del plantel, no podrán realizar reuniones, bailes a nombre del colegio, sin autorización del rector;
- f) Ninguna persona extraña al plantel, podrá comunicarse con el alumno, sin el permiso correspondiente de la autoridad respectiva en horas laborables;
- g) En caso de presentarse cualquier dificultad o problema estudiantil, los alumnos podrán elevarlo a conocimiento del profesor guía respectivo, con el objeto de que el asunto se resuelva en la forma más adecuada y en el menor tiempo posible;

Se prohíbe a los alumnos:

- h) Fumar, e ingerir licores o cualquier sustancia psicotrópica en las dependencias del colegio;

- i) Introducir al plantel libros, revistas, fotos u objetos pornográficos;
- j) Sustraerse libros, materiales y objetos pertenecientes al plantel, a los profesores, a los empleados, o a sus compañeros;
- k) Usar el uniforme en horas fuera de clases, o días no laborables;
- l) Realizar actos de proselitismo político o religioso;
- m) Participar en grupos antisociales o pandillas;
- n) Realizar actividades lucrativas sin autorización del Rector;
- o) Participar en juegos de azar, apostar dinero, rituales espirituales, de brujería, que sean nocivos para la higiene mental y espiritual; y,
- p) Realizar actos inmorales que menoscaben su prestigio personal.

SANCIONES DISCIPLINARIAS DE LOS ALUMNOS:

Son sanciones disciplinarias de los alumnos, las contempladas en el Art. 270 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, y además las siguientes:

- Entrar en las oficinas del colegio sin permiso del responsable de ellas;
- No concurrir a clases y a formaciones estando en el colegio;
- Fumar en cualquiera de las dependencias del colegio;
- Introducir al plantel libros, revistas, fotos y objetos pornográficos;
- Observar actitud irrespetuosa al formular reclamos o requerir favores de autoridades, profesores y compañeros;
- Salir del colegio sin previo permiso justificado de las autoridades del plantel;
- Reñir entre compañeros dentro o fuera del colegio;
- Responder irrespetuosamente a los superiores o profesores;
- Sustraerse libros, revistas, periódicos o cualquier objeto perteneciente al establecimiento, a los profesores, a los empleados, a los alumnos. Según su naturaleza la falta será considerada como muy grave;

- Ser reincidentes en la fuga, o en las inasistencias a los actos oficiales del colegio;
- Usar el uniforme en horas fuera de clases o días no laborables;
- Todo acto inmoral realizado en el establecimiento o fuera de él;
- Faltar el respeto debido a los superiores, profesores e inspectores;
- Promover actos de insubordinación del alumno contra los superiores y profesores dentro o fuera del plantel;
- Realizar actos de proselitismo político o religioso;
- Participar en grupos antisociales;
- No asistir deliberadamente a clases el 50% o más de los alumnos en un curso, en actitud de paro inmotivado;
- El uso de drogas en cualquiera de las dependencias del colegio;
- También se considerarán como faltas muy graves, aquellas que las Juntas de Curso o el Consejo Directivo así determinaren.

Para la evaluación de la disciplina, la Junta de Curso considerará los siguientes parámetros:

- Por cada 2 fugas se le rebajará al estudiante 1 punto del cómputo quimestral.
- Por cada 10 faltas injustificadas se le rebajará al estudiante 0.50 de punto.
- Por asistir al colegio tres veces sin uniforme se le rebajará 0.50 de punto.
- Por cada 5 atrasos se le rebajará 0.25 de punto.
- Por inasistencia injustificada a los actos oficiales dentro y fuera del Plantel al estudiante se le rebajará 1 punto del cómputo total quimestral de la disciplina.
- Por actos indisciplinarios leves en el aula, fuera de ella y en los actos oficiales dentro y fuera del Plantel se rebajará 0.50 de punto.
- Los estudiantes que destruyan los bienes patrimoniales del Plantel se responsabilizarán por su restitución mediante informe al Sr. Inspector General.

- Así mismo estimulará con la nota de 20 a los estudiantes que no hayan incurrido en los parámetros anteriores.

DE LAS ORGANIZACIONES ESTUDIANTILES

Art. 31. Son deberes y obligaciones de las organizaciones estudiantiles, a más de las contempladas en los Arts. 145, 146 y 147 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. del 35 al 48 del Reglamento de las Organizaciones Estudiantiles, Decreto 543 de 1980-08-27; y además:

- a) Presentar sus programas de trabajo previa a la elección como presidente y más aspirantes a la Asociación Estudiantil, en coordinación con el Tribunal Electoral del Colegio;
- b) Llevar la campaña electoral en un marco de altura y respeto; esta permitido elaborar hojas volantes, pancartas, banderines, escarapelas, carteles y pirámides móviles;
- c) Esta prohibido pintar propaganda alguna en las paredes del edificio y vecino al él, so pena de ser sancionados de acuerdo al Art. 270 del Reglamento General de la Ley de Educación;
- d) Controlar que los recursos económicos de la Asociación estudiantil sean bien utilizados a través del informe económico presentado por la directiva;
- e) Organizar mingas para el ornato, aseo y buena presentación del Plantel;
- f) Inculcar en los compañeros actitudes de respeto y cumplimiento de las disposiciones dadas por las autoridades;
y,
- g) Por resolución de los estudiantes de las secciones diurna y nocturna se conformará la Asociación Estudiantil en la Sección Nocturna con los mismos derechos y obligaciones establecidas en este artículo.

DEL TRIBUNAL ELECTORAL

Art. 32. Son deberes y atribuciones del Tribunal Electoral las contempladas en el Art. 51 del Reglamento de las Organizaciones Estudiantiles y además:

- a) Establecerá la fecha del acto de sufragio en el mes de noviembre; y,
- b) Se integrará por separado para cada una de las secciones.

DEL PROCESO ELECTORAL

Art. 33. El proceso electoral se cumplirá según lo establecido en el Art. 50 y 52 del Reglamento Especial de las Organizaciones Estudiantiles y además:

- a) Para la campaña electoral se aprovechará los recreos y horas que no interfieran las clases normales;
- b) Para el sufragio, el estudiante deberá presentar el carnet y firmar en el padrón electoral respectivo;
- c) Terminado el acto electoral, el Presidente de la Junta entregará al Presidente del Tribunal Electoral el ánfora sellada conteniendo los votos y las actas de apertura y cierre debidamente legalizados;
- d) Los escrutinios se realizarán inmediatamente de haber concluido las votaciones y acto seguido se proclamarán los resultados;
- e) Se declarará triunfadora la lista que haya obtenido mayoría simple;
- f) En caso de empate se realizará nuevas elecciones, transcurridos ocho días, con las listas triunfadoras que hayan empatado y si persistiese el empate, se procederá al sorteo;
- g) La elección es por lista completa;
- h) La posesión de los miembros de la lista triunfadora, se realizará en acto especial;
- i) Los materiales, que se requieran para las votaciones serán proporcionadas por el plantel;

- j) Los alumnos que no sufraguen sin causa justificada serán sancionados de conformidad al Art. 46 del Reglamento de las Asociaciones Estudiantiles; y,
- k) Son causas justificadas para no votar, enfermedad y calamidad doméstica debidamente comprobadas.

DE LOS PADRES DE FAMILIA

Art. 34. Son funciones y deberes de los padres de familia, las contempladas en los Arts. 148 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación y el Código de la Niñez y la Adolescencia; y, además:

- a) Controlar la concurrencia de sus hijos a clases y otros actos especiales del plantel sin invadir funciones del personal docente y autoridades escolares;
- b) Proporcionar los útiles y materiales indispensables para la enseñanza, solicitada por los profesores;
- c) Cuidar de la buena presentación del uniforme y el aseo personal de sus hijos;
- d) Guiar y orientar a los hijos en el uso del tiempo libre;
- e) Controlar el cumplimiento de deberes, tareas y trabajos de los alumnos;
- f) Concurrir en forma obligatoria al colegio a las sesiones de los comités de padres de familia; así como también a las llamadas de los profesores y autoridades del establecimiento, para informarse del rendimiento y disciplina de su representado;
- g) Justificar las faltas de sus representados; y,
- h) Del incumplimiento de las funciones y deberes, inspección general y el departamento de orientación vocacional, se encargará de tomar las medidas más adecuadas para superar los problemas según los casos.

DEL COMITÉ CENTRAL DE PADRES DE FAMILIA

- Art. 35. Son deberes y atribuciones del Comité Central de Padres de Familia, lo contemplado en el Art. 149 y 150 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación y además:
- a) Se conformará por separado en cada una de las secciones;
 - b) Los integrantes de los comités no podrán intervenir en la toma de decisiones administrativas y técnico pedagógicas del establecimiento;
 - c) Realizar la planificación y un presupuesto anual que será puesto a consideración de la Asamblea General de Padres de Familia para su aprobación;
 - d) Fijar un aporte económico a los padres de familia para atender ciertas necesidades económicas del Plantel y cobrarlas junto con el valor de las matrículas;
 - e) Participar conjuntamente con autoridades, profesores y alumnos en actividades culturales, sociales y deportivas;
 - f) Velar por el prestigio y buen nombre del establecimiento;
 - g) Los gastos que realice el Comité serán avalados por el Rector; y,
 - h) Al final del año el Presidente está en obligación de presentar el informe económico y de las actividades realizadas.

CAPITULO V

FUNCIONES DEL NIVEL AUXILIAR O DE APOYO

DE LA SECRETARIA (TÉCNICO A)

- Art. 36. Son deberes y atribuciones de la Secretaria las contempladas en el Art. 128 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos Educativos emitido por la SENRES; y, además:

- a) Organizar las labores de la Secretaría del plantel;
- b) Recibir por inventario los libros y documentos del archivo, custodiarlos y conservarlos con orden y aseo, previa la formación de índices respectivos;
- c) Cuidar que los libros de matrículas tengan todos los datos y requisitos que queden debidamente legalizados;
- d) Notificar y controlar la asistencia a reuniones del consejo directivo;
- e) Actuar como secretario del Consejo Directivo, Junta General de Directivos y Profesores, Comité Central de Padres de Familia;
- f) Llevar bajo su responsabilidad, los siguientes registros y documentos entre otros; no señalados en el Art. 323 literal b) del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación:
 - Libro de citaciones y convocatorias;
 - Archivo de contratos
 - Archivo de la distribución de trabajo, horarios, inventarios, presupuesto, plan institucional
 - Estadística de los alumnos del plantel;
 - Kardex profesional del personal del plantel;
 - Registro de devolución de documentos;
 - Registro de egresados;
- g) Ningún documento o certificado saldrá de la institución sin la aprobación del rector o autoridad competente;
- h) Guardar la más absoluta reserva de todas las resoluciones del consejo directivo, junta general de directivos y profesores so pena de ser sancionado, según la gravedad de la falta;
- i) Redactar y suscribir las actas de las sesiones del Consejo Directivo, Junta General de Directivos y Profesores y de Padres de Familia, haciendo constar en forma íntegra y textual las mociones, ponencias y en general toda exposición que se presente en la Junta General de Directivos y Profesores;

- j) Certificar documentos solicitados por el personal docente, administrativo y alumnado;
- k) Supervisar y dirigir la recepción de matrículas;
- l) Mantener actualizado el archivo de la Institución,
- m) Tramitar y registrar la correspondencia oficial, y llevar el registro de ingresos y egresos;
- n) Efectuar convocatorias de acuerdo a disposiciones del rector;
- o) Receptar las carpetas con los documentos que presentan los aspirantes a ocupar las vacantes que se presentan en el Plantel y remitirlos a la Dirección Provincial de educación para los concursos de merecimientos y oposición;
- p) En ausencia de una de las funcionarias asumirá el cumplimiento de las actividades a ellas encomendadas;
- q) No abandonar el plantel en horas de trabajo, sin justificación alguna; y,
- a) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio.

Art. 37. Son deberes del personal de apoyo de la secretaría, las contempladas en el Art. 129 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos Educativos emitido por la SENRES; y, además:

OFICINISTA 2 (ASISTENTE ADMINISTRATIVO B)

- a) Elaborar la nómina de los alumnos por cursos y paralelos hasta 15 días después de iniciado el año lectivo;
- b) Elaborar libros y registros por cursos;

- c) Recibir, revisar y archivar las hojas de calificaciones debidamente legalizadas;
- d) Recibir y tener bajo custodia los exámenes supletorios, escritos de grado y de recalificación;
- e) Diseñar y elaborar las hojas de registros de calificaciones de rendimiento y disciplina para profesores;
- f) Aplicar el cumplimiento de normas y procedimiento para el desarrollo de sus actividades;
- g) Revisar y mecanografiar oficios, memorandos, informes y otros documentos;
- h) Realizar labores de trámites administrativos con las diferentes unidades de la Institución;
- i) Transcribir y elaborar actas de sesiones, reuniones, resoluciones, conferencias y otros documentos;
- j) Mecanografiar cuadros estadísticos;
- k) Distribuir y despechar correspondencia;
- l) Ingresar datos al computador;
- m) Elaborar convocatorias y notificaciones;
- n) Absolver consultas que el público y personal de la Institución formule;
- o) En ausencia de una de las funcionarias asumirá el cumplimiento de las actividades a ellas encomendadas;
- p) No abandonar el plantel en horas de trabajo, sin justificación alguna; y,
- q) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio.

OFICINISTA 1 (ASISTENTE ADMINISTRATIVO A)

- a) Elaborar certificados, memorandos, matrícula del año, actas de grado, solicitados por profesores, alumnos en general, y padres de familia;

- b) Mantener debidamente encuadernados todos los documentos de archivo, clasificados por años y materias;
- c) Elaborar listas de alumnos, certificados de aptitud, cuadros estadísticos de inscripciones, de matrículas, de pases de año;
- d) Efectuar la recepción, registro y control, clasificación, distribución y archivo de documentos y correspondencia en general;
- e) Diseñar y elaborar formularios y más instructivos para el control y administración de documentos;
- f) Realizar trabajos mecanográficos sencillos;
- g) Llevar y mantener actualizado el archivo de documentos y comunicaciones;
- h) Mecanografiar cuadros estadísticos de alguna variedad y llevar codificaciones de documentos;
- i) Informar a funcionarios y al público sobre el trámite de documentos así como controlar el préstamo de los mismos;
- j) Colaborar en el ingreso de datos e información al computador;
- k) Llevar el registro de la correspondencia recibida y enviada;
- l) Responsabilizarse por el manejo de caja chica;
- m) Actuar como secretaria del Vicerrectorado y Comité de Calidad;
- n) Las demás que le fueran asignadas por las autoridades del establecimiento;
- o) En ausencia de una de las funcionarias asumirá el cumplimiento de las actividades a ellas encomendadas;
- p) No abandonar la oficina y el plantel en horas de trabajo, sin justificación alguna; y,
- q) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio.

DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

Art. 38. Son deberes y atribuciones del Departamento Financiero las contempladas en el Art. 131 del Reglamento General a la Ley

Orgánica de Educación, Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos Educativos emitido por la SENRES; y, además:

COLECTORA (TÉCNICO A)

- a) Programar la proforma presupuestaria del plantel;
- b) Asesorar en materia económica a las autoridades;
- c) Controlar registros sobre ingresos y gastos presupuestarios;
- d) Supervisar el control del movimiento económico;
- e) Custodiar especies valoradas del establecimiento y llevar el kardex respectivo;
- f) Suscribir conjuntamente con el rector cheques y comprobantes de egresos;
- g) Presentación de informes financieros;
- h) Supervisar y controlar que los inventarios de bienes muebles y suministros de oficina se encuentren actualizados;
- i) Participar en las actas de entrega-recepción;
- j) Ejecutar pagos de sueldos al personal docente, administrativo y de servicios;
- k) Recaudar dinero por concepto de impuestos, ventas de especies valoradas, tasas y otros;
- l) Efectuar depósitos en los bancos conforme a la Ley;
- m) Legalizar los documentos para préstamos quirografarios, hipotecarios, fondos de reserva y más documentos del IESS, y los que solicitasen el personal que labora en el plantel;
- n) Vigilar el cumplimiento de leyes y reglamentos;
- o) Liquidar al finalizar el año económico los saldos de partidas presupuestarias e informar al Rector;

- p) En toda actividad de la colecturía brindará la atención con buen trato, respeto y consideración a la comunidad cotopaxense;
- q) Conferir certificados y copias de documentos de su incumbencia quienes lo soliciten previa autorización del Rector;
- r) En ausencia de una de las funcionarias del Departamento asumirá el cumplimiento de las actividades a ellas encomendadas;
- s) No abandonar la oficina y el plantel en horas de trabajo, sin justificación alguna; y,
- t) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio.

Hasta que el establecimiento cuente con un funcionario específicamente para las funciones de guardalmacén, deberá cumplir los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Llevar kardex del inventario de consumo interno;
- b) Elaborar informes sobre los bienes en mal estado para su reparación, baja o traspaso;
- c) Llevar registro de proveedores y cotizaciones;
- d) Recibir, almacenar, custodiar y controlar los bienes muebles y vigilar su distribución uso y conservación
- e) Intervenir en la recepción y entrega de bienes; y,
- f) Preparar el plan anual de adquisiciones en base de los pedidos aprobados por el consejo directivo y la comisión de finanzas y control interno del plantel;

DE LA CONTADORA (TÉCNICO A)

Art. 39 Son deberes y atribuciones de la Contadora (Técnico A) las contempladas en la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector

Público, Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos Educativos emitido por la SENRES; y además:

- a) Diseñar, implantar y mantener el sistema integrado de contabilidad gubernamental;
- b) Elaborar balances presupuestarios;
- c) Preparar informes mensuales con el debido establecimiento de saldos a la fecha de cada una de las partidas que dispone la Institución;
- d) Llevar registro de mayores auxiliares y mayor general;
- e) Revisar libro bancos y establecer saldos diarios;
- f) Revisar solicitudes de reposición de fondos, preparar cheques y órdenes de pago;
- g) Registrar operaciones diarias en sus respectivos libros, tales como: gastos generales, cuentas bancarias, cuentas por pagar y cuentas por cobrar;
- h) Llevar registro de especies valoradas;
- i) Controlar los ingresos y egresos;
- j) Realizar arqueos de caja chica y conciliaciones bancarias;
- k) Participar en avalúos, bajas y remates;
- l) Registrar la emisión de especies valoradas, elaborar la liquidación presupuestaria y preparar los estados e informes financieros;
- m) En ausencia de una de las funcionarias del Departamento asumirá el cumplimiento de las actividades a ellas encomendadas;
- n) No abandonar la oficina y el plantel en horas de trabajo, sin justificación alguna; y,
- o) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio.

DE LA AUXILIAR DE CONTABILIDAD (ASISTENTE ADMINISTRATIVO C)

Art. 40. Son deberes y atribuciones de la Auxiliar de Contabilidad, a más de lo contemplado en la Ley Orgánica de Administración

Financiera y Control, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos Educativos emitido por la SENRES; y además:

- a) Colaborar en el registro y control de kardex;
- b) Preparar cheques y órdenes de pago;
- c) Preparar nóminas de pago y verificar cálculos;
- d) Hacer liquidaciones de planillas y cuentas sencillas;
- e) Colaborar en la preparación de informes diarios y periódicos de las diferentes cuentas y estados contables;
- f) Anotar operaciones y hacer balances en libros auxiliares, tales como: cuentas corrientes, caja chica y cuentas por pagar;
- g) Mantener registros para fines de pago de deudas;
- h) Comprobar listas de pago, comprobantes y cheques con las cuentas respectivas;
- i) Elaborar los roles de pago, cheques por este concepto, desglose de ingresos y egresos para entregar a cada uno de los funcionarios;
- j) Preparar las planillas de aportes al seguro social y fondos de reserva;
- k) Llevar tarjetas de control de sueldo de profesores y empleados;
- l) Clasificar revisar y archivar los comprobantes, recibidos y otros documentos contables efectuando el control previo;
- m) Realizar certificaciones de préstamos quirografarios, hipotecarios, fondos de reserva y más documentos del IESS y los que soliciten el personal que labora en el plantel;
- n) Notificar al personal que labora en el Plantel sobre actualización de documentos para ascensos de categorías y otros;
- o) Elaborar los avisos de enfermedad que solicita el personal que labora en la Institución;

- p) En ausencia de una de las funcionarias del Departamento asumirá el cumplimiento de las actividades a ellas encomendadas;
- q) No abandonar injustificadamente la oficina y el plantel en horas de trabajo; y,
- r) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio.

DE LOS SERVICIOS GENERALES

DE LA BIBLIOTECARIA (ASISTENTE ADMINISTRATIVO C)

Art. 41. Son deberes y atribuciones de la bibliotecaria, a más de lo contemplado en el Reglamento a la Ley de Educación, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos Educativos emitido por la SENRES, Reglamento Interno de funcionamiento de la Biblioteca; y además:

- a) Presentar informes trimestrales sobre novedades en el inventario a su cargo;
- b) Llevar registro diario del movimiento de la biblioteca;
- c) Custodiar y administrar los bienes de la biblioteca;
- d) Solicitar y participar en bajas;
- e) Orientar a los alumnos en lo posible acerca de los libros de consulta respecto al tema que se proponen obtener información o investigar;
- f) Sugerir las adquisiciones de libros que debe obtener el colegio en coordinación con los Directores de Área;
- g) Organizar la biblioteca utilizando los sistemas adoptados en la técnica moderna;
- h) Mantener una hemeroteca de consulta, relativa a los asuntos de interés del Plantel;

- i) Clasificar y catalogar textos, libros, revistas y documentos en general aplicando un sistema determinado;
- j) Revisar y controlar la distribución y recepción de textos;
- k) Elaborar cuadros estadísticos, presentar proformas para la adquisición de libros y actuar como instructor en cursos de bibliotecología;
- l) Instruir a sub-alternos sobre normas de bibliotecología, manejar un registro de préstamos de libros y organizar actividades de promoción bibliográfica;
- m) Ejecutar inventarios permanentes del material a su cargo, controlar la distribución y recepción de textos;
- n) Automatizar la biblioteca de acuerdo a sistemas normalizados;
- o) Desempeñar las funciones con oportunidad, cortesía y ética profesional;
- p) Elaborar o sugerir reformas al reglamento interno del funcionamiento de la Biblioteca:
- q) Responsabilizarse por el extravío de textos, documentos, materiales y muebles a su cargo por negligencia comprobada;
- r) En forma obligatoria debe adquirir la prensa local y nacional financiada por la Institución y transcurrido el año se dará de baja;
- s) Facilitar todo el material necesario para la utilización de la sala de proyecciones;
- t) Asistir a cursos o eventos de profesionalización tendientes a mejorar el servicio;
- u) No abandonar en forma injustificada la oficina y el plantel en horas de trabajo; y,
- v) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio.

Art. 42. El préstamo y uso de los libros y otros materiales a cargo de la bibliotecaria se sujetará a las disposiciones contempladas en el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Biblioteca.

DE LOS LABORATORIOS

Art. 43. Son deberes y atribuciones de los Profesores-Laboratoristas o Gabinetes, a más de lo contemplado en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, las siguientes:

- a) Llevar el inventario de las pertenencias de esta unidad y ser responsable de su buena conservación y uso;
- b) Después de cada clase práctica, controlará el aseo y el buen estado de los enseres pertinentes;
- c) Recomendar medidas y emitir sugerencias para el mejor resultado de la utilización de estos laboratorios;
- d) Coordinar el trabajo de los laboratorios o gabinetes con las asignaturas afines, a efectos de guardar relación técnico pedagógica;
- e) Participar en la práctica y evaluación de los diferentes informes de laboratorio que presentan los estudiantes;
- f) En ausencia del docente está en la obligación de dar cumplimiento con la clase práctica planificada;
- g) Asistir a cursos de perfeccionamiento para control y mantenimiento de los recursos y materiales a su cargo;
- h) Llevar un archivo de las prácticas realizadas en cada uno de los laboratorios;
- i) Elaborar el reglamento de uso del laboratorio y difundirlo entre los usuarios;
- j) Mantener un archivo con sistema de kárdex sobre sustancias, bienes fungibles y materiales de uso en clase; y,
- k) Las demás que le fueran asignadas por la autoridad del plantel.

DE LA TECNICO EN LABORATORIO PEDAGÓGICO (TÉCNICO A):

Art. 44.- Son deberes y atribuciones del Técnico en Laboratorio Pedagógico (Técnico A) a más de lo contemplado en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos Educativos emitido por la SENRES; los siguientes:

- a) Asistir al profesor en el desarrollo de las clases prácticas;
- b) Preparar los equipos y materiales para las prácticas respectivas;
- c) Custodiar y supervisar el mantenimiento de los equipos, instrumentos materiales y herramientas de laboratorio;
- d) Receptar y presentar informes de las prácticas y pruebas realizadas por los estudiantes;
- e) Coordinar con la docencia para llevar a la práctica la teoría impartida de acuerdo a la programación educativa del Plantel;
- f) Elaborar y aplicar módulos y audiovisuales educativos así como prototipos de recursos didácticos y el material gráfico requerido;
- g) Dar orientación sobre la elaboración y empleo de recursos didácticos a los profesores y alumnos;
- h) Sugerir la adquisición del equipo y materiales requeridos para organización de la unidad;
- i) Preparar informes sobre los recursos didácticos que tiene el plantel para el conocimiento de los docentes y alumnos;
- j) Participar en la práctica y evaluación de los diferentes informes de laboratorio que presentan los estudiantes;
- k) En ausencia del docente está en la obligación de dar cumplimiento con la clase práctica planificada;
- l) Asistir a cursos de perfeccionamiento para control y mantenimiento de los recursos y materiales a su cargo;
- m) No abandonar injustificadamente la oficina y el plantel en horas de trabajo; y,

- n) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio.

DEL(A) MÉDICO

Art. 45. Son deberes y atribuciones del médico, las contempladas en el Art. 26 del Reglamento de Orientación Educativa y Vocacional y Bienestar Estudiantil, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual de Clasificación de Puestos de los establecimientos Educativos emitido por la SENRES; y, además:

- a) Colaborar en la programación y realización de actividades encaminadas a la prevención y tratamiento de problemas relacionados con la salud de los estudiantes;
- b) Deberá llevar los siguientes documentos:
 - Plan de acción
 - Archivo de comunicaciones recibidas y enviadas
 - Informes de las labores realizadas
 - Libro de sugerencias y recomendaciones;
- c) Realizar el seguimiento de los casos que requieran tratamiento;
- d) Presentar el listado de medicamentos conjuntamente con el Delegado del Consejo Directivo para su adquisición respectiva;
- e) Formar parte de la Comisión de Defensa Civil;
- f) Promover actividades de educación sexual;
- g) Llevar un kárdex de ingresos y egresos de los medicamentos;
- h) Presentar al Sr. Rector un informe mensual de las actividades cumplidas;
- i) No abandonar injustificadamente el consultorio y el plantel en horas de trabajo; y,
- j) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio; y,

- k) Las demás que le fueran asignadas por las autoridades del plantel.

DEL(A) ODONTÓLOGO

Art. 46. Son deberes y atribuciones del odontólogo, las contempladas en el Art. 27 del Reglamento de Orientación Educativa y Vocacional y Bienestar Estudiantil, Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos Educativos emitido por la SENRES; y, además:

- a) Participar en reuniones de trabajo, seminarios y otros eventos, organizados por la institución, por el DOBE, y por la Sección Provincial de Orientación y Bienestar Estudiantil;
- b) Deberá llevar los siguientes documentos:
 - Plan de acción,
 - Archivo de comunicaciones recibidas y enviadas,
 - Informes de las labores realizadas,
 - Libro de sugerencias y recomendaciones
- c) Abrir las fichas de los alumnos de primer curso y nuevos en el periodo de matrícula;
- d) Llevar un kardex de ingreso y egreso de medicamentos y materiales;
- e) Presentar al Sr. Rector un informe mensual de las actividades cumplidas;
- f) No abandonar injustificadamente el consultorio y el plantel en horas de trabajo;
- g) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio; y,
- h) Las demás que le fueran asignadas por las autoridades del plantel.

DEL ORIENTADOR(A) VOCACIONAL

Art. 47. Son deberes y atribuciones del Orientador Vocacional, las contempladas en el Art. 127 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 24 del Reglamento de Orientación Educativa y Vocacional y Bienestar Estudiantil; y además:

- a) Llevar las fichas estudiantiles acumulativas;
- b) Al detectar problemas psicológicos y de rendimiento o recibir quejas o denuncias por escrito, tratará de ayudar a buscar soluciones, manteniendo las debidas reservas;
- c) Intervendrá en la recepción de pruebas psicológicas y de diagnóstico;
- d) Detectar, investigar y dar solución a los casos relacionados a su función dentro del establecimiento; y,
- e) Debe llevar los siguientes registros:
 - Plan de acción, fichas individuales de seguimiento vocacional, libro de actas de sesiones, archivo de comunicaciones enviadas y recibidas, registro de problemas disciplinarios, afrontados: causas, recomendaciones y observaciones, fichas de entrevistas con los estudiantes, padres de familia y profesores.

DEL TRABAJADOR(A) SOCIAL

Art. 48. Son deberes y atribuciones del Trabajador Social, las contempladas en el Reglamento General de la Ley de Educación, Art. 25 del Reglamento de Orientación Educativa y Vocacional y Bienestar Estudiantil; y, además:

- a) Hacer un seguimiento socio-económico-familiar de todo el alumnado, mediante la elaboración de fichas individuales;
- b) Elaborar el informe respectivo de las visitas domiciliarias realizadas durante la semana para conocimiento del vicerrector, inspector general y profesor guía;

- c) Prestar asistencia a los alumnos que la requieran, especialmente a los que tengan problemas sociales y económicos;
- d) Coordinar con otros profesionales o instituciones para el cumplimiento de actividades programadas por el departamento; y,
- e) Realizar el seguimiento correspondiente una vez detectados problemas socio-económicos de los alumnos.

DEL OPERADOR DE ARTES GRÁFICAS (ASISTENTE ADMINISTRATIVO A)

Art.49. Son deberes y atribuciones del Operador de Artes Gráficas (Asistente Administrativo A) las contempladas en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos Educativos emitido por la SENRES; y, además:

- a) Reproducción de documentos, en fotocopia y mimeógrafo autorizados por el señor Rector;
- b) Impresión de libros y toda clase de documentos que edita la entidad;
- c) Retocar las fotografías y revelar las matrices a color, blanco y negro;
- d) Compaginar toda clase de libros, revistas y otros;
- e) Refilar los libros, periódicos y cortes de papel en diferentes tamaños;
- f) Ejecutar impresiones en máquinas, realizar la limpieza y mantenimiento de equipos a su cargo;
- g) Preparar las tintas en varios colores para la impresión;
- h) Mantener en perfecto estado de conservación las maquinarias a su cargo;
- i) Informar al Rector, sobre algún desperfecto de una de las máquinas a su cargo;
- j) Presentar ante el Rector informes de necesidades a fin de optimizar sus servicios;

- k) Presentar mensualmente un informe económico de los ingresos de la copiadora a la Secretaria del Plantel;
- l) No abandonar injustificadamente la oficina y el plantel en horas de trabajo;
- m) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio; y,
- n) Las demás que le fueran asignadas por las autoridades del Plantel.

DE LOS AUXILIARES DE SERVICIO

Art. 50. Son deberes y atribuciones de los auxiliares de servicio las contempladas en la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público, Manual de Clasificación de Puestos de los Establecimientos Educativos emitido por la SENRES; y, además:

- a) Conservar diariamente en perfecto estado de aseo todas las dependencias y mobiliario del plantel;
- b) Impedir que personas extrañas ingresen al establecimiento sin motivos justificados;
- c) Observar respeto y consideración al personal docente, administrativo y educando dentro y fuera del plantel;
- d) Llevar y traer mensajes dentro y fuera de la Institución;
- e) Franquear y retirar correspondencia, así como ejecutar diligencias en bancos y otras instituciones;
- f) Transportar máquinas, equipos y materiales para su utilización;
- g) Ocasionalmente ejecutar trabajos de carpintería, gasfitería, albañilería y otros, tendientes a mantener la imagen y presentación de la Institución;
- h) Son responsables pecuniariamente de pérdidas o deterioros que ocurrieren en el plantel y de las pertenencias que tuvieran a su cargo

y responsabilidad, ya sea por descuido o negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones;

- i) Atender en el servicio de información y admisión al público;
- j) Asistir puntualmente al plantel, según horario establecido; y estar presente en todos los actos del plantel sin necesidad de convocatoria;
- k) Informar diariamente a las autoridades de las novedades en el desempeño de sus funciones;
- l) Efectuar el aseo de aulas, oficinas, patios, baterías higiénicas, coliseo, salón de uso múltiple, sala académica, talleres, laboratorios, alrededores y espacios libres; cuidado, mantenimiento y reparación de muebles, máquinas y enseres de oficina;
- m) Realizar todas y cada una de las disposiciones emitidas por autoridades, personal docente y administrativo del Plantel;
- n) Cumplir estrictamente con los horarios, turnos, secciones establecidas y otras disposiciones de las autoridades;
- o) En ausencia de uno de los compañeros cumplirá las funciones a ellos encomendadas.
- p) Mantener vigilancia de todo el Plantel;
- q) No abandonar injustificadamente el plantel en horas de trabajo; y,
- r) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio.

DEL GUARDIÁN

- a) Mantener vigilancia del plantel, bienes públicos y sus instalaciones;
- b) Abrir y cerrar las puertas de la Institución antes de iniciar la jornada estudiantil y administrativa y cerrar al finalizar las mismas;
- c) Controlar y registrar todos los ingresos y salidas del personal y usuarios del plantel, los fines de semana y los días feriados;
- d) Informar al Rector o Inspector General sobre cualquier situación anómala que atente contra la seguridad del Plantel;

- e) Responsabilizarse de la seguridad de todas las dependencias del Plantel;
- f) Ser responsable personal y pecuniariamente de pérdidas o deterioro de las pertenencias a su cargo sea por descuido o negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones;
- g) Observar respeto y consideración a las autoridades, docentes, administrativos, alumnos, padres de familia y auxiliares de servicio, dentro y fuera del establecimiento;
- h) Cumplir con las disposiciones de las autoridades del establecimiento; y,
- i) Sujetarse al calendario de vacaciones establecido por las autoridades de acuerdo a las necesidades del colegio.

DE CARPINTERÍA

- a) Efectuar el mantenimiento y reparación de instalaciones, maquinarias, y mobiliario a su cargo y los de la Institución;
- b) Confeccionar pupitres, escritorios, mesas, sillas y demás mobiliario propio de las unidades de educación;
- c) Responsabilizarse del buen uso de máquinas y herramientas del Plantel, las mismas que bajo ningún motivo podrán salir del establecimiento;
- d) En caso de pérdida o daño de los bienes a su cargo, informar al Rector para establecer responsabilidades y proceder a la restitución;

DE PELUQUERÍA

- a) Llevar el inventario de las pertenencias de esta unidad y ser responsables de su buena conservación y uso;
- b) Llevar diariamente en perfecto estado de aseo todas las herramientas del taller a su cargo;
- c) Responsabilizarse de las pertenencias del taller;

- d) Coordinar la atención a los señores estudiantes con el departamento de inspección;
- e) Presentar informe oportuno del material que requiere reparación y reposición para el funcionamiento del mismo;
- f) Prestar el servicio requerido al personal docente, y docente del Plantel en el horario que rige a la Institución;

DEL BAR

Art. 51. Se sujetará a lo determinado en el Reglamento para el manejo y administración de bares en establecimientos educativos, según Acuerdo Ministerial No. 2371 de junio de 1992.

CAPITULO VI DE LA SECCION NOCTURNA

- Art. 52. La sección nocturna estará sujeta a las disposiciones que contemplan desde el Art. 155 al 159 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación y del Instructivo que regula el funcionamiento de esta sección; y, además:
- a) En el ciclo básico y diversificado de la sección nocturna podrán matricularse alumnos del sexo masculino y femenino;
 - b) Asistir obligatoriamente uniformados todos los días de labores;
 - c) Los alumnos permanecerán en el establecimiento durante toda la jornada estudiantil;
 - d) Los alumnos deberán mantener normas de respeto y consideración para con el personal docente, administrativo y de servicio;
 - e) Los estudiantes, tendrán obligatoriamente un representante legal;
 - f) El informe de asistencia del personal que labora en esta sección, es el documento habilitante para el pago de horas extras. Se llevará un control estricto de asistencia de entrada y salida;

- g) En las secciones nocturnas, trabajarán únicamente con el sistema de "horas clase" los profesores, personal administrativo y de servicio que laboran con nombramiento en la sección diurna del mismo establecimiento;
- h) Podrán contratarse personal docente o de otra índole, únicamente cuando se haya justificado que el recurso humano de la jornada diurna se excuse expresamente para no laborar en la sección nocturna. Dichos contratos se harán con el mismo sistema de horas-clase y horas-trabajo;
- i) El pago de horas extras en la sección nocturna de los colegios fiscales y fiscomisionales, debe realizarse tomando en cuenta la hora pedagógica para los docentes y autoridades; rector e inspector general de conformidad con el Art. 158 del Reglamento General de la Ley de Educación, considerando el sueldo básico de la quinta categoría y el funcional que le corresponda al plantel, dividido para 80;
- j) En cuanto a la remuneración del personal administrativo y que labora en la sección nocturna, se procederá de acuerdo con lo prescrito por el Art. 159 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, Art. 31 de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa; y, Art. 14 del Decreto sobre Normas de Restricción del Gasto Público, publicado en el Registro Oficial No. 59 de noviembre 1 de 1996;
- k) Para la liquidación del pago por hora-clase en las secciones nocturnas, debe considerarse a los directivos como personal docente;
- l) El rector, a través de una comisión que él designará previamente presidida por el inspector general, de acuerdo con la demanda del personal docente, podrán asignar a un profesor un mínimo de cinco y un máximo de 15 horas de trabajo semanales en la sección nocturna, de acuerdo con su especialización;

- m) Para dividir un curso en dos o más paralelos, el número de estudiantes, debe copar la capacidad de las aulas. En todo caso, deberá existir 20 alumnos como mínimo por paralelo;
- n) El rector, previo informe de la inspección general, en el mes de julio régimen de sierra, determinará los profesores que han de trabajar en la sección nocturna el próximo año lectivo, para lo cual se considerará la puntualidad, interés profesional, las buenas relaciones entre profesores y alumnos y otros aspectos positivos de ética personal. Quienes actúasen contrariamente, no serán tomados en cuenta para el próximo período lectivo;
- o) La distribución de trabajo, señalando el número de horas semanales se hará en junta de área con la asistencia de todos los aspirantes que tengan la aprobación del rector, conforme al literal anterior;
- p) Adicionalmente a sus horas de trabajo, es obligación de todo profesor responsabilizarse por las actividades que de su función se desprende como: juntas de curso, exámenes, calificaciones y otras acciones asignadas por la autoridad del establecimiento;
- q) Para su trabajo, las secciones nocturnas se regirán por el régimen escolar, programas, evaluación y más disposiciones señaladas por la Ley Orgánica de Educación y su Reglamento General;
- r) El personal directivo y de inspección así como el de administración y de servicio, laborarán el tiempo completo correspondiente a la jornada nocturna, para ser acreedores a la remuneración total establecida reglamentariamente; caso contrario percibirán solo el proporcional equivalente a las horas asistidas. Para ello, se registrará la asistencia diaria y habrá el informe mensual, para efectos de pago, emitido por la inspección general y legalizado por el rector;
- s) El trabajo en la sección nocturna, según el número de profesores que laboren en la sección diurna con nombramiento de titulares, en

caso de ser necesario, será rotativo, por lo que el derecho a participar en la sección nocturna no será definitivo. En todo caso la selección de los docentes se realizará considerando las necesidades del plantel y las especializaciones; y,

- t) El horario de las secciones nocturnas será flexible en relación a las actividades ocupacionales del sector y los requerimientos de las comunidades, tales como: trabajos agrícolas en la zona rural, labores en las industrias, y empresas de la zona urbana así como el alto índice de delincuencia en algunas ciudades. Estas condiciones sociales determinarán la necesidad de iniciar la jornada nocturna en los respectivos colegios.

CAPITULO VII

DE LAS FIESTAS Y EXCURSIONES

Art. 53. A más de lo contemplado en el Art. 322 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación, se cumplirá con lo siguiente:

- a) La fecha de celebración patronal será el 21 de abril de cada año;
- b) En la sesión solemne se entregarán estímulos al personal docente, administrativo, de servicio y alumnado por acciones destacadas dentro de la vida institucional; y,
- c) Es deber del personal docente, administrativo, de servicio y alumnado estar presente y participar en todos los números del programa de fiestas patronales, sin necesidad de convocatoria y aún cuando éstos se realicen fuera del horario normal de labores. La inasistencia será debidamente justificada oportunamente ante la autoridad correspondiente;

Art. 54. Las visitas de observación solo serán autorizadas cuando éstas ameriten y consten en la programación anual de asignatura. El transporte será solventado por el curso organizador.

Art. 55. El rector autorizará las visitas de observación cuando concurra la totalidad o por lo menos el 70% de los estudiantes del paralelo respectivamente.

Art. 56. Las excursiones serán conocidas por el rector y autorizadas por la Dirección Provincial de Educación, según disposiciones del Acuerdo No 4292 del Ministerio de Educación y Cultura;

Art. 57. El profesor guía o quien organice la observación o excursión emitirá en los tres días subsiguientes, un informe detallado y económico de la visita realizada.

Art. 58. Aquellos alumnos que incurrieran en faltas disciplinarias mientras se desarrollan las visitas y excursiones, serán sancionados de acuerdo al Art. 270 del Reglamento General de la Ley de Educación.

Art. 59. Queda prohibida la realización de rifas, colocación de cintas, y otras acciones que afecte la economía de los estudiantes.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 60. Los casos no previstos en este reglamento serán resueltos por el Consejo Directivo, los mismos que pueden ser incluidos en el presente reglamento previa petición del señor rector a la comisión provincial para su estudio y decisión final, que convenga a los intereses del colegio. De igual manera puede ser motivo de reforma de acuerdo a disposiciones legales.


DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Art. 61. La implantación de los cambios estructurales y funcionales tanto en el nivel auxiliar o de apoyo como el lineal u operativo se realizará sobre la base del personal que se encuentra actualmente en funciones en estos niveles y hasta cuando el establecimiento cuente con implemento de personal especializado y pueda formar las unidades correspondientes.

Art. 62. Las reformas del presente reglamento interno fueron aprobadas por el Consejo Directivo en sesiones extraordinarias del miércoles 4 de enero y 10 de marzo del dos mil seis; por la Junta General de Directivos y Profesores en las sesiones del 25 de mayo y 15 de junio del 2006; y,


Art. 63. El presente reglamento fue aprobado por el señor Director Provincial de Educación Hispana de Cotopaxi, con Acuerdo No. 0075 de fecha 5 de marzo del 2007.

EL PLAN DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE MANUALES, INICIANDO CON EL MANUAL DE CALIDAD QUE REGULARA LOS PROCESOS QUE SE LLEVARÁN A CABO PARA EL CUMPLIMEINTO DE LAS NORMAS ISO 9001:2000.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 1 de 34

ÍNDICE

Introducción	
1. Objeto y Campo de Aplicación	
1.1 Generalidades	
1.2 Aplicación	
2. Referencias Normativas	
3. Términos y Definiciones	
4. Sistema de Gestión de la Calidad	
4.1 Requisitos generales	
4.2 Requisitos de la documentación	
5. Responsabilidad de la dirección	
5.1 Compromiso de la dirección	
5.2 Enfoque al cliente	
5.3 Política de la calidad	
5.4 Planificación	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	
5.6 Revisión por la dirección	
6. Gestión de los recursos	
6.1 Provisión de recursos	
6.2 Recursos humanos	
6.3 Infraestructura	
6.4 Ambiente de trabajo	


	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 2 de 34

7. Realización del producto	
7.1 Planificación de la realización del producto	
7.2 Procesos relacionados con el cliente	
7.3 Diseño y Desarrollo	
7.4 Compras	
7.5 Producción y prestación del servicio	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	
8. Medición, análisis y mejora	
8.1 Generalidades	
8.2 Seguimiento y medición	
8.3 Control del producto no conforme	
8.4 Análisis de datos	
8.5 Mejora	

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

1.1. GENERALIDADES.

El Rector como responsable de la Dirección y revestido del más amplio espíritu de liderazgo, expresará la aprobación y apoyará para la aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2000 en los procesos administrativos del

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 3 de 34

Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi" de la parroquia Pujilí de Cotopaxi" de la parroquia Pujilí, Cantón Pujilí, con la finalidad de ofrecer educación integral a la juventud de la ciudad Pujilí.


Con el objeto de cumplir con el plan de reestructuración del Sistema Nacional de Formación de maestros y permitir un mayor desenvolvimiento de los colegios de ciclo básico; y ciclo diversificado en las especializaciones de: Físico Matemáticas, Químico Biológicas y Ciencias Sociales, así como también el primer curso de ciclo diversificado especialización Ciencias Sociales en la sección nocturna.

Las autoridades deben crear el Comité de Calidad que estará conformado por el Rector quien lo presidirá, el Vicerrector quien será el Representante de la Dirección, dos Administradores de los procesos, quienes gestionan los procesos y reportan los resultados del Sistema de Gestión de Calidad a la Junta General, basado en los requisitos de la norma de calidad ISO 9001:2000, para aumentar la satisfacción de estudiantes, padres de familia, comunidad en general y contribuir al desarrollo del país con una educación de calidad.

El COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL PROVINCIA DE COTOPAXI, estableció y aprobó la misión, visión, orientados a satisfacer los requerimientos de la comunidad educativa y reglamentaria.

MISIÓN.

Es Misión del Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi", de carácter fiscal es; impartir educación integral en los niveles básico y bachillerato, para formar bachilleres en ciencias de carácter general, que

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 4 de 34

contribuyan al desarrollo de la sociedad, a través de un modelo pedagógico alternativo, dentro de un marco de práctica de valores.

VISIÓN.

Ser una organización líder en la educación de calidad, basada en proyectos experimentales pedagógicos comprometidos con la formación integral, científica, técnica y humanística; que formen ciudadanos creativos, críticos, solidarios, profundamente comprometidos con el cambio social.


POLÍTICA DE CALIDAD

Proporcionar a la comunidad educativa una formación integral acorde a los avances tecnológicos y científicos, con servicios de calidad, certificados con Normas ISO 9001-2000; con énfasis en el fortalecimiento de valores, identidad nacional e implementación de proyectos que contribuyan al mejoramiento y compromiso institucional.

OBJETIVOS DE CALIDAD

La Institución en su afán de cumplir con los requisitos reglamentarios y mejorar continuamente los procesos educativos, para que impulsen el desarrollo integral de los estudiantes, con un eficaz Sistema de Gestión, se ha planteado los siguientes objetivos:

- Alcanzar un rendimiento académico satisfactorio, acorde a los avances científicos, técnicos y tecnológicos que exige la educación moderna, fundamentado en el fortalecimiento de los valores.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 5 de 34

- Entregar a la sociedad bachilleres competitivos, críticos con capacidad reflexiva en la toma de decisiones y para incorporarse sin dificultades a continuar sus estudios a nivel superior.
- Desarrollar en los estudiantes durante el proceso educativo: habilidades, destrezas, capacidades y competencias, mediante una actualización continúa del personal docente y del currículo.


El Departamento de Gestión de Calidad gestiona el mejoramiento continuo del proceso Estratégicos, y de Apoyo del Sistema Integrado de Gestión, para proporcionar un producto y servicio educativo que cumpla requisitos, leyes y reglamentos.

El Comité de Calidad, diseñará, estandarizó, procesos para impulsar la mejora continua en todas las áreas de la organización, apoyada en el ciclo PHVA, Planificar, Hacer, Verificar y Actuar que asegura la calidad educativa.

1.2.APLICACIÓN

Los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2000, son aplicables a todo el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi", que genera el desarrollo integral del estudiante.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad contempla los procesos educativos de: Admisión y Matriculación, Planificación Educativa, Distribución de Trabajo y Horarios de Clase, Control de Documentos, para

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 6 de 34

Auditoría Interna, Procedimiento para la medición y monitoreo y mejora del servicio No Conforme, Control de la Asistencia del Personal.


2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Sistema de Gestión de Calidad en el Colegio Experimental "Provincia de Cotopaxi" estará basado en:

- Ley de Educación
- Norma Internacional ISO 9001:2000
- Ley Orgánica de Educación y su Reglamento
- Reglamento de Colegios Experimentales
- Reglamento Interno Reformado
- Proyecto Educativo Institucional
- Proyecto Experimental

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones del Sistema de Gestión de Calidad estarán descritos en la Norma ISO 9001:2000 Vocabulario y en las definiciones de cada uno de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 7 de 34

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


4.1. REQUISITOS GENERALES

El Comité de Calidad y la Junta General definirá, diseñará, documentará, implementará y mejorará los procesos de gestión, educativos y administrativos que constituyen el Sistema de Gestión de Calidad. La estructura sistémica por procesos facilitará la gestión de los equipos de mejoramiento continuo en el ciclo PHVA, donde se observa la secuencia e interacción entre los mismos, partiendo de los requerimientos de los estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad será desarrollada por la Junta General, el Comité de Calidad y los administradores de Procesos que estarán compuesto por:

- a) La Visión, Misión, Política, Objetivos e indicadores de calidad
- b) Este manual de calidad cumplirá con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- c) Los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad
- d) Los registros del Sistema de Gestión de Calidad.
- e) Reglamentos y normas que estandarizan la actividad educativa, y
- f) Otros documentos necesarios para una eficaz planificación, ejecución, control, evaluación y mejora de los procesos educativos.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 8 de 34

4.2.2 Manual de Calidad

El manual de calidad explica como se ha interpretado y aplicado los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y los reglamentos aplicables.


- a) El alcance del SGC y las justificaciones de las exclusiones se describen en el numeral 1.2.
- b) Los procedimientos del SGC, se documentaran de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

4.2.3 Control de documentos

El procedimiento control de documentos establece las responsabilidades y actividades para: elaborar, identificar, modificar, actualizar, revisar, aprobar, distribuir, controlar, usar, destruir y custodiar los documentos y registros vigentes tanto internos como externos del SGC.

4.2.4 Control de Registros

En los procedimientos control de documentos y control de registros se establecen las responsabilidades y actividades para; identificar, ordenar, almacenar, custodiar, proteger, recuperar, definir el tiempo de retención y disposición de los registros físicos y magnéticos, que evidencian la efectiva operación del SGC.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 9 de 34

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la dirección

El Comité de Calidad ha diseñado, desarrollado, implementado, mantenido, mejorado y aprobado los procedimientos documentados del SGC.


Estos se comunican y socializan permanentemente en la institución, para asegurar el cumplimiento de los requerimientos; reglamentarios, estudiantes, padres de familia y la norma ISO 9001:2000. Además se ha definido, difundido, implementado y socializado la política de calidad y los objetivos de calidad.

Periódicamente el Comité de Calidad revisa, evalúa cualitativa y cuantitativamente el desempeño y se identifican las necesidades de recursos para mantener la integridad del SGC.

5.2. Enfoque al cliente

El Comité de Calidad deberá establecido el proceso de admisión educativa, donde se determinan las actividades para identificar las expectativas y requerimientos de los estudiantes y padres de familia.

Estas actividades se extienden también en el proceso de Interaprendizaje y Evaluación Educativa, donde se interactúa en las diferentes fases de la prestación del servicio educativo, para mantener actualizados los niveles de percepción.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 10 de 34

En el proceso de Satisfacción al cliente se determinan actividades, responsabilidades, frecuencias, instrumentos y metodología para analizar, evaluar y verificar el cumplimiento de los requerimientos y percepciones de los estudiantes y padres de familia.


Del análisis realizado el Comité de Calidad hace la revisión crítica y establece las acciones para mejorar los niveles de satisfacción.

La satisfacción del cliente es el objetivo primordial de la organización. Son clientes los alumnos y padres de familia; para ello el Rector de la Institución debe enfocar los diferentes procesos de tal manera que permita determinar las expectativas actuales y futuras de los clientes en cuanto a los servicios que oferta.

5.3 Política de la calidad

El Comité de Calidad definirá la Política y Objetivos de Calidad a partir de la Visión y la Misión e incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia.

De la Política de Calidad se desglosa los objetivos de calidad medibles en forma general por los niveles básico y bachillerato que serán revisados y evaluados periódicamente por el Comité de Calidad para mejorar el desempeño.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 11 de 34

5.4. Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad


El Comité de Calidad basados en la Política de Calidad, desglosaron objetivos medibles en indicadores de calidad en el SGC.

El Comité de Calidad, los Administradores de Procesos, los coordinadores de áreas y el personal responsable de prestar un servicio de calidad difunde y despliega la política, los objetivos e indicadores de calidad, en los diferentes niveles, áreas y funciones de la institución.

Frecuentemente se recopilan datos para su análisis y evaluación en el Comité de Calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, y en caso que lo requieran replantearlos, para continuar con el mejoramiento continuo del SGC cuya meta es la de cumplir satisfactoriamente con los requerimientos.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La Junta General y el Comité de Calidad identificarán, diseñarán y planificarán el Sistema de Gestión de Calidad, necesarios para cumplir eficazmente con los requerimientos, de la norma ISO 9001:2000, el ciclo de mejoramiento continuo en cada proceso y los objetivos de la calidad.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 12 de 34

El Comité de Calidad a través de las revisiones críticas mantendrá integridad, flexibilidad, planificará e implementará cambios y mejoras en la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.


5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

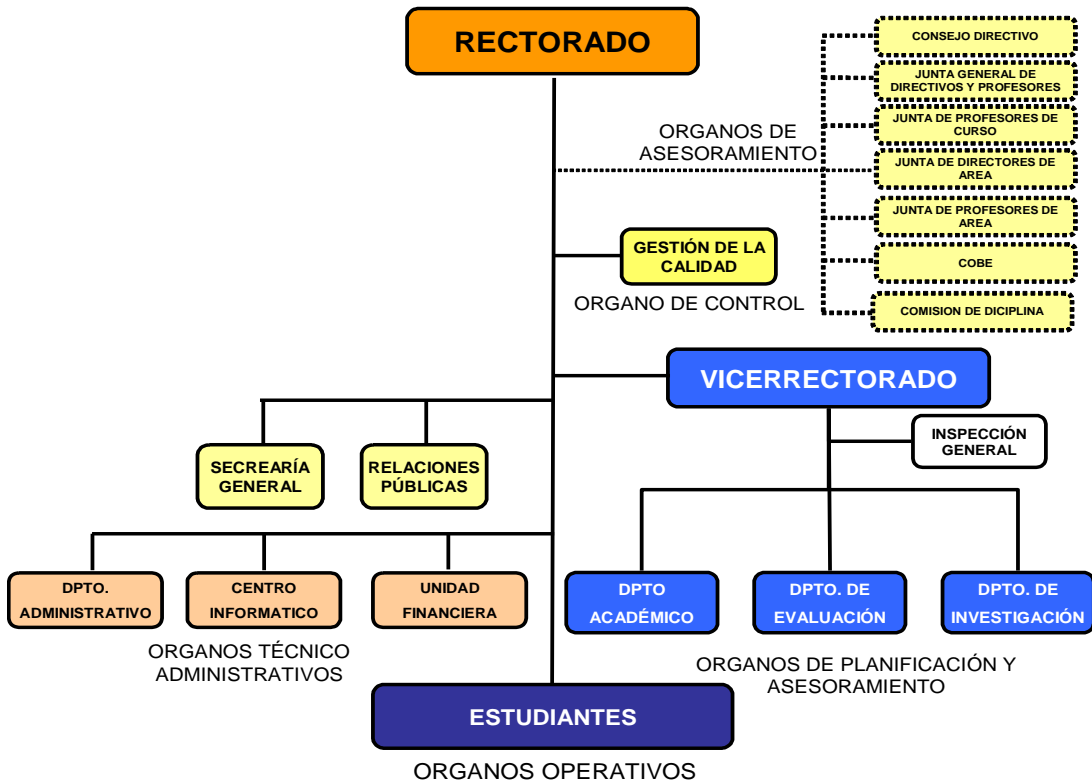
5.5.1 Responsabilidad y autoridad

El Comité de Calidad ha documentado los procedimientos del SGC y en el Manual de Funciones y de Competencias se establecen las funciones, responsabilidades y autoridad de las personas que tienen acción sobre la calidad y sobre el SGC.

Por otro lado se han designado y comunicado a los Administradores de Procesos (ADP) la facultad para administrar los procesos en el ciclo del mejoramiento continuo PDCA, para garantizar que el SGC se mantenga en mejora permanente.

En el organigrama funcional se definen los niveles de autoridad y responsabilidad en el SGC, como se puede observar en el cuadro.


	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 13 de 34



La Dirección programará periódicamente la socialización del Manual de Funciones del Colegio, para que el personal conozca sus funciones, responsabilidades y autoridad; y las cumpla eficazmente.

Representante de la dirección:

El Comité de Calidad ha nombrado al Representante de la Dirección (RD) quien tiene la responsabilidad y autoridad para diseñar, desarrollar, mantener y mejorar los procesos del SGC en el ciclo PDCA.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 14 de 34

El Representante de la Dirección ha nombrado a los Administradores de Procesos quienes tienen la responsabilidad y autoridad para diseñar, desarrollar, mantener y mejorar su proceso.


Conjuntamente con la alta dirección, los ADP son los encargados de concienciar a la organización del cumplimiento de los requisitos de estudiantes y padres de familia y de esta norma, y evidenciarlos mediante la generación de los registros establecidos en cada proceso.

Frecuentemente el Representante de la Dirección con el apoyo directo de los ADP consolida la gestión, identifica las oportunidades de mejora, hace el seguimiento e informa el desempeño del SGC al Comité de Calidad para la revisión crítica.

Comunicación interna:

En cada proceso están establecidos las actividades, medios y canales de comunicación para asegurar fluidez en los procesos y eficacia del SGC.

Cuando el Comité de Calidad hace revisión crítica del SGC con la periodicidad descrita en el procedimiento Gestión Gerencial, las resoluciones son comunicadas a las personas y áreas involucradas para que se ejecuten.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 15 de 34

5.6. Revisión por la dirección


5.6.1 Generalidades

El Comité de Calidad con el uso de instrumentos gerenciales de la gestión de la calidad, registra periódicamente la revisión crítica del SGC, que busca la eficacia, incorpora los cambios que sean necesarios, evalúa oportunidades de mejora, para cumplir con los requisitos de estudiantes y padres de familia, y los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

Anualmente se revisa y actualiza la política de calidad, los objetivos de calidad y los indicadores de calidad.

Las revisiones de la Dirección deberán constar en documentos que luego se constituirán en registros.

- a) Resultados de auditorias
- b) Retroalimentación de información del cliente
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- d) Estado de las acciones preventivas y correctivas
- e) Acciones de seguimiento de las anteriores revisiones de la Dirección
- f) Cambios que se deben introducir al Sistema de Administración de Calidad
- g) Recomendaciones para la mejora

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 16 de 34

5.6.2 Información para la revisión


Los resultados de la revisión deben incluir decisiones y acciones relacionadas a:

- Los informes de auditoría de calidad internos y externos
- El informe de la evaluación de la satisfacción y de reclamos de los estudiantes y padres de familia.
- Mejora de efectividad del sistema de Administración de Calidad y sus procesos.
- Mejora del Servicio Educativo asociado a los requerimientos del cliente
- Recursos necesarios adicionales

El Comité de Calidad luego de la revisión crítica del desempeño decide y registra las acciones a ejecutarse, las comunica a los administradores de los procesos y al personal de la organización, para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos educativos, el servicio educativo, el aprendizaje de los estudiantes, cumpliendo con los requisitos de los estudiantes, padres de familia y de esta norma.

5.6.3 Resultados de la revisión

El Comité de Calidad luego de la revisión crítica del desempeño decide y registra las acciones a ejecutarse, las comunica a los administradores de los procesos y al personal de la organización, para mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, los procesos educativos, el servicio

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 17 de 34

educativo, el aprendizaje de los estudiantes, cumpliendo con los requisitos de los estudiantes, padres de familia y de esta norma.

Las decisiones que se adoptan son priorizadas en función de los recursos disponibles.

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. Provisión de recursos


En el proceso Presupuestario, el Comité de Calidad anualmente planifica y determina los recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos necesarios en cada proceso para cumplir con los requerimientos de estudiantes y padres de familia.

Estos recursos se asignan por medio del Proceso de Adquisiciones para implementar y mantener la eficacia del SGC con el propósito de mejorar la satisfacción de los estudiantes y padres de familia.

6.2. Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El proceso Gestión de Talento Humano, determina la responsabilidad de reclutar, seleccionar, inducir y ubicar al personal idóneo de acuerdo al perfil profesional requerido, con la finalidad de asegurar que sus conocimientos, habilidades y experiencia contribuyan a la obtención de

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 18 de 34

un servicio de calidad que satisfaga los requerimientos de estudiantes, padres de familia y usuarios en general.

El personal del Plantel que desempeñan tareas que afecten a la calidad del servicio debe ser objeto de un tratamiento que corrija las causas que produce su afectación tomando en cuenta los siguientes aspectos:


- a) Asegurar que su personal esté consciente de la importancia de sus actividades y con ellas contribuya a la consecución de los objetivos de calidad.
- b) Evaluar la efectividad de la acción tomada

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

El proceso de Gestión de Talento Humano delimita las actividades y responsabilidades de acuerdo a las funciones asignadas, y que tengan relación directa en la calidad de formación de los estudiantes.

El proceso de Gestión de Talento Humano en coordinación con el proceso de Investigación y Mejora Educativa, planifica y ejecuta la capacitación del personal docente y administrativo para asegurar una educación de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios de la institución.

Durante todo el año lectivo se realiza evaluaciones periódicas al desempeño profesional del personal en base al compromiso institucional que permitan alcanzar los objetivos de calidad; y fomentar una cultura de

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 19 de 34

mejoramiento continuo para cumplir con los requerimientos de los estudiantes y padres de familia.

La evaluación del personal administrativo y de servicios, se realiza de acuerdo a la reglamentación vigente.

El personal capacitado debe socializar y aplicar los conocimientos adquiridos.

Los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal docente, administrativo y de servicios son mantenidos y custodiados en cada archivo del personal, para su seguimiento.


6.3. Infraestructura

En la organización a través de los procesos de mantenimiento, satisfacción y reclamos, salud e higiene se determinarán y priorizarán las necesidades de infraestructura física, tecnológica y de salud para brindar un servicio de calidad.

6.4. Ambiente de Trabajo

La organización debe garantizar:

- a) Ambiente adecuado de trabajo, que cumpla con las condiciones de funcionalidad adecuada y pertinente.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 20 de 34


- b) Mantenimiento adecuado de la infraestructura, servicios públicos, de los equipos, electrónicos, tecnológicos y de laboratorio para su cabal funcionamiento.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. Planificación de la Realización del Producto

El proceso de Planificación Educativa se inicia de acuerdo con las políticas y directrices del Ministerio de Educación y Cultura, y el análisis de los requerimientos de las partes interesadas (padres de familia y/o representantes y cadetes) identificados en los procesos de Investigación y Mejora, de Promoción y Admisión, Satisfacción al Cliente, que permiten estructurar los planes y programas institucionales e instrumentos de trabajo educativos macro, meso y micro para los niveles de Educación Básica y Bachillerato, en interdependencia con los otros procesos del SGC, cumpliendo con los requerimientos, leyes, reglamentos, reformas, programas educativos y la norma ISO 9001 2000.

Durante la Planificación Educativa se determinan los objetivos de calidad, las técnicas para el interaprendizaje y formación integral, apoyados en destrezas, capacidades y/o competencias (Bachillerato), contenidos, estrategias metodológicas, recursos y evaluación, propósitos, contenidos, que garanticen una Educación de Calidad.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 21 de 34


Las actividades requeridas de verificación se desarrollarán mediante las evaluaciones de las destrezas cognitivas, procedimentales y actitudinales; capacidades y competencias demostrables en el comportamiento integral de los cadetes. El seguimiento se lo harán de manera permanente para asegurar la conformidad del interaprendizaje y la validación se realizará al ratificar la promoción de los cadetes especificadas en el proceso de Evaluación Educativa, apoyados en el Reglamento de Evaluación.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

En el proceso de Admisión Educativa se identifica los requerimientos de los padres de familia y estudiantes, además se adicionan requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para la generación del interaprendizaje y el servicio educativo de calidad, como pruebas académicas, psicotécnicas, médicas, físicas, reglamento interno, legales y reglamentos instrumentados por el Ministerio de Educación y Cultura, que son viabilizados en los procesos educativos.

Estos requisitos son complementados con la formación integral en valores, como se debe describe en la política de calidad.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 22 de 34

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto


En los procesos de Promoción y Admisión, Satisfacción de las Partes Interesadas se definen las actividades y responsabilidades para revisar y documentar los requisitos reglamentarios internos y externos de la organización, los requeridos por los padres de familia y estudiantes. Una vez aceptados se procede a registrar, proporcionar y cumplir con el servicio educativo.

Cuando existen cambios en los requisitos de admisión la Institución difunde y se asegura que el personal esté capacitado y sea consciente con los requisitos que se pueden modificar.

Todos los acuerdos establecidos con los padres de familia y los cadetes están conforme a la capacidad de la Institución, por ejemplo: los acuerdos firmados para los estudiantes que ingresan con condicionamiento académico y en disciplina, los mismos que serán tomados en cuenta en los procesos académicos.

7.2.3. Comunicación con el cliente

Los procesos de Promoción y Admisión, Interaprendizaje, Evaluación Educativa, Satisfacción al Cliente y Biopsicosocial definen actividades de comunicación y retroalimentación con el estudiante y padres de familia en las diferentes instancias del período lectivo, durante la admisión, selección, matriculación, reuniones con padres de familia y estudiantes.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 23 de 34


La implementación se ve reflejada por ejemplo: en la entrega de reportes de calificaciones donde se informa el desempeño del aprendizaje de los estudiantes, comunicados de inspección donde se informa novedades disciplinarias, notificación de estímulos para los mejores cadetes, entrevistas con el Servicio de Orientación y Bienestar Estudiantil (DOBE), consejería y orientación para los estudiantes, talleres de escuela para padres, las encuestas de satisfacción y reclamos de los cadetes y padres de familia.

7.4. Compras

7.4.1 Proceso de Compras

El proceso de adquisiciones se refiere a las actividades y responsabilidades, para asegurar que los productos y servicios adquiridos cumplan con los requisitos establecidos por el COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI".

El control a los proveedores depende del grado de incidencia de la calidad de los productos o servicios adquiridos, sobre el servicio educativo es decir que la selección y re-evaluación se hace a aquellos proveedores cuya falta de conformidad o disponibilidad afecte la calidad del servicio educativo que presta la institución.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 24 de 34

7.4.2 Información de las compras


Los documentos de compra contienen toda la información que describe las características y especificaciones del producto o servicio a ser adquirido.

Esta documentación es revisada y aprobada por el Sr. Rector, y Jefe Financiero; o por la Comisión de Selección de Ofertas de acuerdo a los montos y normativa establecidos por el Ministerio de Finanzas, para comprobar que cumplan con los requisitos especificados por la institución y de acuerdo al SGC.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

En el proceso de adquisiciones establecerá las actividades y responsabilidades de compra del producto o servicio y la verificación de los requisitos de compras previas a su recepción. Esta es una de las instancias donde se genera información para realizar la re-evaluación del proveedor; sean estos calificados o por selección de ofertas.

La verificación de las instalaciones de los proveedores se realizará cuando se considere crítico o se identifiquen oportunidades de mejora con los proveedores.


	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 25 de 34

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

El Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi", planifica, ejecuta y evalúa la prestación del servicio educativo a través de los procesos de planificación, interaprendizaje, evaluación. Se sujeta a lineamientos legales del Ministerio de Educación y Cultura; con la dirección de las autoridades del plantel en coordinación con las áreas administrativas, académicas y de apoyo que se sustentan en procesos claramente definidos, que aseguran la prestación de servicio educativo de calidad, de acuerdo a las exigencias de la normativa.

Para el efecto, se disponen de documentos y registros diseñados en planificación, que expresan el proceso de desarrollo integral del cadete como respuesta a su formación en valores, conocimientos y aptitudes, acorde al nivel de desempeño. El desarrollo de las actividades de interaprendizaje, se basan en Métodos y Técnicas con permanente actualización definidas por la organización basadas en el constructivismo, que facilita los aprendizajes significativos del estudiante fundamentado en los conocimientos previos y el desarrollo de su propio conocimiento, fortaleciendo sus destrezas, capacidades y competencias, a la vez que permite la capacitación constante del maestro para facilitar la formación en el aula de clase. De acuerdo a los niveles de estudio, se proveen de recursos en equipos con tecnología de punta sustentados en la planificación y coordinación para la efectividad de su uso. El proceso de

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 26 de 34

ejecución del interaprendizaje se registra y evalúa en forma sistemática y continua a través del proceso diagnóstico que permite detectar el nivel de adaptación y conocimientos; formativo que permite mantener un control del avance cognitivo, procedimental y actitudinal; y sumativo para determinar su certificación y promoción, prevé en cada fase la recuperación que asegure la educación de calidad. Aplica también procesos que aseguren el seguimiento de los estudiantes graduados mediante el proceso de Investigación Y Mejora, para fortalecer, aportar y readecuar nuevas exigencias que fortalezcan el proceso educativo que oferta la institución.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio


El Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi", dispone de procesos Biopsicosocial, Investigación y Mejora, y Satisfacción al Cliente, que permiten validar y demostrar el servicio de educación ofertado, a través del seguimiento del bachiller que aspira a ocupar puestos de trabajo, ingreso a las Universidades del país.

Se deberá establecer proyectos de:

Evaluación Curricular

Seguimiento e impacto del Bachiller y,

Causas de Bajo Rendimiento.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 27 de 34

7.5.3. Identificación y trazabilidad


La institución posee procesos que aseguran la identificación del ingreso, seguimiento y egreso de los estudiantes; registrando y otorgando información a los diferentes departamentos.

En el proceso de Admisión, se realizan los exámenes, psicológicos, académicos. Se procede a la matriculación, para registrar sus datos personales y familiares y conformar el expediente individual de identificación del estudiante.

En el proceso de Interaprendizaje, Evaluación y Gestión Disciplinaria se ejecuta el seguimiento continuo y personal del estudiante, registrando su desempeño académico y disciplinario. Los docentes con la coordinación y dirección de Vicerrectorado, Área de Evaluación, registran el desempeño académico a lo largo del proceso de estudio, a través de una evaluación cognitiva, procedimental y actitudinal, durante todo el año escolar con permanente coordinación del DOBE e Inspección, manteniéndose hasta la finalización de los períodos lectivos, como respuesta a los requerimientos de la norma.

7.5.4. Propiedad de estudiantes y padres de familia

El Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi", prevé procesos que aseguran la integridad física, psíquica y moral del estudiante en un marco de valores establecidos en la institución, así como

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 28 de 34


también del cuidado de los materiales, registros y documentos personales.

En el proceso de Admisión, se determina mediante entrevista y evaluación diagnóstica psíquica y académica, los atributos del estudiante serán registrados, procesados y comunicados a los respectivos departamentos para establecer de acuerdo al caso, las acciones correspondientes que permitan prevenir, superar y mejorar los posibles problemas.

El proceso de Planificación Académica, asegura los planes y programas acorde a la edad cronológica y mental del cadete, organizados en años de estudio, en Educación Básica y Bachillerato por especialidades técnicas, fundamentadas en el modelo pedagógico y exigencias de país.

En el proceso de interaprendizaje se asegura la formación académica, ética y moral del estudiante, con estricto respeto a su condición de ser humano y sus pertenencias; con permanente seguimiento y control de aprendizajes a través del proceso de Evaluación; registro responsable de los avances individuales para ser revisados a través de actividades de recuperación y coordinación con los padres de familia a través del proceso de Satisfacción al Cliente.

Los procesos de Gestión Disciplinaria, prevén, controlan y registran el bienestar del estudiante en particular y de cursos y paralelos, evitando se afecte la estabilidad emocional y física, asegurando el desempeño de las actitudes, aptitudes y conocimientos.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 29 de 34

7.5.5. Preservación del producto


El Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi", ha establecido y mantiene un seguimiento de todos los datos que se generan en el proceso educativo con el estudiante, desde el momento que es admitido a la institución, hasta que se gradúa o sale de ella, mediante el uso de documentos y registros almacenados y controlados en cada proceso establecido, así como también se mantiene el cuidado de los resultados de trabajos y proyectos elaborados por los estudiantes en el transcurso de su formación.

8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Planificación

El Comité de Calidad conjuntamente con el cuerpo de Auditores planificarán previamente la medición, análisis y la mejora de los servicios y sus resultados para:

- a) Impulsar el desarrollo de los procesos.
- b) Detectar las inconformidades
- c) Determinar acciones preventivas y correctivas

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 30 de 34

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1. Satisfacción del Estudiante (cliente)


Se describirán actividades, responsabilidades y criterios para identificar y registrar la percepción, satisfacción o insatisfacción de los estudiantes, padres de familia respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.

También se lo expresará a través de los resultados de encuestas aplicadas a los clientes.

8.2.2. Auditoría interna

En el proceso de auditoría se definirán las actividades, responsabilidades, frecuencia, criterios y metodología para planificar, ejecutar, reportar resultados, mantener los registros de las auditorías.

El auditor líder será siempre una persona responsable, elegida por el Comité de Calidad, el cual tomará en cuenta todos los pasos y requisitos para la planificación y ejecución, con su equipo de auditores debe informar los resultados y mantener registros que permitan tomar acciones correctivas por parte de los auditados para eliminar las no conformidades registradas y sus causas. La Organización, a través del cuerpo de Auditores Internos ejecutará periódicamente auditorías que permitirán establecer el desarrollo de los procesos y planificaciones implantadas, la aplicación y avance del Sistema de Gestión de Calidad.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 31 de 34

8.2.3. Seguimiento y Medición de los procesos y servicios.


Los procesos describirán actividades de seguimiento y revisión diaria, por proyectos, por unidades, trimestral y anualmente, para que el estudiante en cada etapa del proceso de aprendizaje asimile los conocimientos y desarrolle destrezas cognitivas, procedimentales y actitudinales, con un rendimiento satisfactorio.

En base a las auditorías internas se constatará la validación de los procesos implantados y en caso de no ser efectivos se procederá a realizar correcciones apropiadas para asegurar la satisfacción de los clientes.

8.3 Control del Producto o Servicio no Conforme

Los procesos describirán actividades para que el docente en su clase diaria detecte los estudiantes que tengan dificultades en el aprendizaje, así como dificultades psicológicas, disciplinarias y al ser evaluados por unidades obtienen una nota inferior a 14 tiene la responsabilidad de reforzarles y recuperarles.

Si al finalizar el quimestre luego de las juntas de curso, dirigidas por el guía con la dirección del vicerrector y el orientador vocacional o su delegado, mantienen la nota inferior a 14, se procederá a tomar acciones a través del DOBE y los padres de familia para determinar las causas de las falencias y resolverlas mediante un análisis individual en el cual se identificarán las causas sobre las cuales debe enfocar la atención del padre de familia con la ayuda y supervisión del director del DOBE. Además este departamento durante el año lectivo organizará ciclos de

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01
		Página 32 de 34

conferencias y talleres orientados a levantar y mejorar la autoestima del personal, estudiantes y padres de familia.

Los registros de las no conformidades serán tramitadas por la persona encargada para el efecto, según el procedimiento de Control de Servicios no conformes.


8.4 Análisis de datos.

El Comité de Calidad preparará la información pertinente de su gestión relacionada con las actividades del sistema de Calidad, la cual es revisada y evaluada en reuniones periódicas.

Los datos que deben ser analizados entregarán resultados acerca de:

- a) Satisfacción o insatisfacción del cliente (estudiantes y padres de familia)
- b) Conformidad con los requisitos del aprendizaje del estudiante.
- c) Grado de efectividad de los procesos claves implantados
- d) Efectividad en la gestión de los recursos

El Comité de Calidad debe recoger y analizar la información procesada para determinar la adecuación y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad así como para identificar oportunidades de mejora y acciones preventivas y correctivas.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 33 de 34

8.5 Mejora

8.5.1. Mejora Continua


La organización bajo la dirección del Comité de Calidad, cumpliendo con la política y los objetivos de calidad mejorará permanentemente el Sistema de Gestión de Calidad, mediante el análisis crítico de los requerimientos de los estudiantes y padres de familia obtenidos en los distintos procesos información de las auditorías, el análisis de los datos, las acciones preventivas y correctivas para establecer oportunidades de mejora que serán implementados y verificadas por la alta dirección.

8.5.2. Acciones correctivas

Los administradores de procesos y el personal de la Institución al identificar las no conformidades buscarán determinar las causas que la provocó, mediante el uso de las herramientas de calidad que permitan describir metodológicamente el análisis de causas y la solución a los problemas consecuentemente implementando acciones correctivas que eliminen el origen de las no conformidades.

La Organización implanta un método sistemático para la solución de problemas que cubre los siguientes pasos:

- a) La definición de la no conformidad y problemas
- b) La investigación de las causas de las no conformidades.
- c) La determinación y ejecución de las acciones preventivas y correctivas necesarias para eliminar las causas de dichas no conformidades.

	COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL "PROVINCIA DE COTOPAXI"	
	Nombre Del Macroproceso: Gestión Gerencial	Fecha: 2010-06-01
	Nombre Del Documento Manual de Calidad	Código: CNEC
		Versión: 01 Página 34 de 34


- d) La aplicación de controles para asegurar que se implanten las acciones correctivas y que éstas sean efectivas.
- e) El registro de la acción correctiva tomada
- f) Constatación de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3. Acción Preventiva

Los administradores de procesos y el personal identifican posibles no conformidades con la proyección que da la metodología de análisis y solución de problemas, permitiendo determinar y analizar las causas potenciales que lleva a establecer y aplicar acciones preventivas que eviten el surgimiento de causas.


El Comité de Calidad identificará problemas potenciales y definirá las acciones preventivas necesarias, basándose en el análisis de la información obtenida del Sistema de Gestión de Calidad, con énfasis en los comentarios y reclamos de los clientes.

El método y su aplicación serán descritos en el proceso, si se detecta una no conformidad que afecte a la calidad del servicios, la satisfacción del cliente o/y la operación efectiva del Sistema de Gestión de Calidad, el Representante de la Dirección definirá acciones para superar la inconformidad aplicando algunos de los métodos de solución de problemas.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA	
		HOJA	1 de 9

CONTENIDO

1. Objeto
2. Alcance
3. Definiciones
4. Referencias
5. Responsabilidad y Autoridad
6. Ejecución
7. Anexos

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA	
		HOJA	2 de 9

1. OBJETIVO

El presente procedimiento determina los medios para establecer y mantener los documentos y datos relacionados con los requisitos de la norma, incluidos los documentos de origen externo e interno.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca la elaboración original, el control, aprobación, distribución y modificación de los procedimientos, instructivos y otros datos para el eficaz funcionamiento del Sistema de Calidad. Además de los lineamientos a seguir para elaborar y codificar cada procedimiento e instructivo que corresponde al proceso de mejoramiento de la calidad de la Institución.

3. DEFINICIONES

Documento Controlado.- Emisión literaria escrita para su ejecución bajo normas ISO 9001:2000 y sujeta a revisiones periódicas


Proceso.- Secuencia de fases operativas ordenadas con lógica para obtener productos o servicios.

Procedimiento.- Secuencia de actividades para ejecutar cada una de las fases de un proceso o una actividad compleja.

Formato.- Trazado para encasillar datos.

Registro.- Conjunto de documentos que lo conforman.

Instructivo de trabajo.- Instrucción escrita que describe cómo se realizan los trabajos, quién los hace y cuando.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA	
		HOJA	3 de 9

4. REFERENCIAS:

Constitución de la República
 Ley y Reglamento de Educación
 Reglamento de Colegios Experimentales
 Reglamento Interno del Plantel
 Ley Orgánica de Servicio Público
 Norma Internacional ISO 9001:2000


5. RESPONSABILIDADES

La Dirección es la responsable de aprobar y hacer cumplir el presente proceso. Tal como consta en los procedimientos es responsabilidad de cada una de las personas con delegación de autoridad y responsabilidad coordinadamente con el equipo líder realizar las modificaciones necesarias, las mismas que serán revisadas por el Representante de la Dirección y aprobadas por la Dirección para su ejecución, registros, control y distribución.

6. EJECUCION:

El control y la verificación de los registros de calidad se efectúan periódicamente por los Auditores Internos y Coordinadora de la Documentación.

El control de la documentación se lo hará en función del procedimiento, tales datos son:

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA	
		HOJA	4 de 9

6.1. Elaboración Original.- Los documentos del Sistema de Calidad deben presentarse en papel, además éstos pueden existir en documentos magnéticos como CD.

6.2. Documentos que son Registros de Calidad

- Norma ISO 9001:2000
- Manual de Calidad
- Procesos Mandatorios
- Procesos Opcionales

6.3. Control de los documentos externos e internos que no son registros de calidad.

6.3.1. De los documentos externos:

Manual de funcionamiento de aparatos y equipos electrónicos

Especificación técnica de aparatos o equipos electrónicos

Copia de contrato de adquisición

Informes técnicos de recepción y funcionamiento

6.3.2. De los documentos internos:

Plano del Colegio


Inventario de los bienes del colegio

Presupuesto del Colegio

Documentos Curriculares

La Dirección, el representante de la dirección, el Inspector General, los Jefes Departamentales y demás personas con delegación de autoridad y responsabilidad deben mantener versiones actualizadas de las Leyes, Normas y disposiciones superiores que influyan en los procedimientos.

La custodia de los documentos del sistema de Calidad en cada una de las áreas y donde se ejecuta el proceso, será obligación de la persona

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA	
		HOJA	5 de 9

designada con autoridad y responsabilidad mantener en lugares accesibles para su uso oportuno y adecuado.


Los Jefes Departamentos o las personas con delegación de autoridad y responsabilidad, solicitarán al Representante de la Dirección la inclusión de cualquier documento de origen interno o externo que a su criterio sea necesario para asegurar el funcionamiento del sistema, el mismo que al concluirlo actualizará el listado maestro o en caso de exclusión de documentos se procederá análogamente.

6.4. En caso de requerir cambios en los documentos, el responsable de aprobar los procedimientos e instructivos de cada área envía al Representante de la Dirección copia del procedimiento e instructivo, haciendo constar en él en forma clara los cambios deseados.

El presentante de la Dirección revisa y aprueba el texto de las modificaciones propuestas y dispone su procesamiento documental y distribución.

El personal de calidad actualiza la revisión vigente de la documentación, introduce los cambios propuestos y los registra en el listado de cambios en los procedimientos e instructivo del Sistema de Calidad.

Una vez que las ediciones actualizadas de los documentos estén disponibles, el Representante de la Dirección retirará en el término de 48 horas, todas las copias controladas obsoletas, poniéndose para ello en contacto con el Coordinador de documentos del Sistema de Calidad, procederá luego a destruirlas.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA	
		HOJA	6 de 9

6.5. Aprobación y distribución de los documentos y datos

Una vez repartidas las copias actualizadas, el Coordinador de documentos mantiene en custodia un solo ejemplar de la documentación original debidamente identificado con el sello de ANULADO.

El nuevo documento debidamente firmado no lleva sello alguno y es mantenido en custodia en un archivo centralizado.

Sacar copias del original para su distribución, se sella la primera página de cada documento con el sello "ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL" y la entrega al jefe departamental o a la persona con autoridad de responsabilidad donde se originó el documento, en la cantidad señalada en el listado maestro de procedimientos e instructivos.


El Jefe Departamental o la persona con autoridad de responsabilidad, mantendrá a su alcance, un listado de sus colaboradores para recibir copias de los procedimientos e instructivos.

6.6. Prohibición de sacar copias.

Por razones de seguridad del contenido tecnológico de los documentos y a fin de mantener un eficiente control de las copias autorizadas, se produce a los miembros del Sistema de Calidad sacar copias adicionales por cuenta propia. En caso necesario, las deben solicitar al Coordinador de la Documentación, una o varias copias controladas.

6.7. Documentos confidenciales

Los documentos declarados como confidenciales por la Dirección, serán identificados con el sello "CONFIDENCIAL"

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA	
		HOJA	7 de 9

6.8. Instrucciones para el uso del formulario de redacción de procedimientos e instructivos.

Para la redacción de los procedimientos e instructivos del sistema de calidad se utilizará como referencia el formulario de redacción de procedimientos e instructivos, que consta de los siguientes datos:

6.7.1. PROCESO

ENCABEZADO

TITULO: Es el nombre del procedimiento o instructivo.

CÓDIGO: Es la asignación alfa numérica que corresponde a cada uno de los procedimientos o instructivos

REVISIÓN.- El número de revisión del procedimiento o instructivo aprobado, viene con los dígitos del 00 al.....

FECHA: Fecha de elaboración del procedimiento o instructivo.


HOJA: Comprende el número de hoja con relación al total de hojas del procedimiento o instructivo. Ejemplo 2 de 6

CONTENIDO

OBJETO: Escribir el objeto de elaborar el procedimiento, es decir el fin práctico que se persigue.

1. ALCANCE: Definir el ámbito y los límites en los que es aplicable el procedimiento. Identificar qué materiales, documentos, áreas involucradas al procedimiento, si fuera necesario para definir el alcance.

2. DEFINICIONES: Se definen los términos cuya cabal comprensión sea necesario al momento de ser aplicados los procedimientos. No se describirá en lenguaje

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA	
		HOJA	8 de 9

académico, sino más bien accesible para todos los usuarios del documento.

3. REFERENCIAS: Se anotará todos aquellos documentos que brindan soporte legal para la estructuración del proceso y su ejecución.
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIAD: Determina a la persona o personas que elaboran, revisan, aprueban, corrigen y ejecutan los procesos.
5. EJECUCIÓN: Relata secuencialmente los pasos de ejecución de las actividades. Describe cómo se realizan las cosas, como se llevan los formularios o registros y quién es el encargado de cada una de las acciones.
6. ANEXOS: Indicar los formularios, registros, tablas de comparación, instructivos, etc. Inherentes al procedimiento.

PIE DE PÁGINA:

ELABORADO: En el que consta el cargo, el nombre y la firma de la persona responsable de la elaboración del proceso o instructivo.


REVISADO: Constará el cargo, nombre, firma y fecha de la persona que realiza la revisión del proceso o instructivo.

APROBADO: Constará el cargo, nombre, firma y fecha de la personal que aprueba el procedimiento o instructivo.

6.7.2. INSTRUCTIVO:

Consta de lo siguiente:

1. OBJETO: Escriba el objeto de elaborar el instructivo, es decir, el fin práctico que se persigue.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA	
		HOJA	9 de 9

2. EJECUCIÓN: Relatar secuencialmente los pasos para ejecutar las actividades. Describa cómo se realizan las cosas.


3. ANEXOS: Indicar los formularios, registros, tablas de comparación, etc. inherentes al instructivo.

6.7.3. INSTRUCCIONES DE CODIFICACIÓN:

A continuación se detalla la codificación aplicable a todos los procedimientos e instructivos y otros documentos del Sistema de Calidad.


7. ANEXOS

- 7.1. Listado maestro de procesos e instructivos. F-423-01
- 7.2. Control de recepción de la documentación y datos del Sistema de Calidad F-423-02-a
- 7.3. Control de entrega de la documentación y datos del Sistema de Calidad. F-423-02-b
- 7.4. Listado de cambios en los procedimientos e instructivos del Sistema de Calidad. F-423-03
- 7.5. Formulario con el esquema de redacción de procedimientos F-423-04-a
- 7.6. Formulario con el esquema de redacción de instructivos: F-423-04-b

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	FECHA	
	CODIGO: 7.2.	HOJA	1 de 5

CONTENIDO

1. Objeto
2. Alcance
3. Definiciones
4. Referencias
5. Responsabilidad y Autoridad
6. Ejecución
7. Anexos

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	FECHA	
	CODIGO: 7.2.	HOJA	2 de 5

1. OBJETIVO


El presente procedimiento define las actividades que deben cumplir secuencialmente los miembros del sistema de Calidad, la Coordinación de Documentos y las personas con delegación de autoridad y responsabilidad en el manejo de los registros en las diferentes áreas del sistema.

2. ALCANCE

El presente procedimiento contiene lineamientos para determinar aspectos con el manejo y archivo de la documentación.

3. DEFINICIONES:

- Responsabilidad y Autoridad.- Es la persona designada por el Comité de Calidad o la Dirección para: coordinar la elaboración, manejo y custodia de los documentos del proceso en el área respectiva.
- Archivo activo.- Es el lugar donde reposan los documentos y registros del Sistema de Calidad en cada una de las áreas.
- Archivo Pasivo.- Es el lugar donde se ubica la documentación que ya no se utiliza. (Coordinadora de la documentación).
- Acceso.- Indica que persona está autorizada para ver y manejar los documentos del Sistema de calidad.
- Guardar.- Archivar los documentos obsoletos del sistema.
- Recoger.- Retirar de circulación la documentación obsoleta.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	FECHA	
	CODIGO: 7.2.	HOJA	3 de 5

- Tiempo de conservación.- Es el periodo de vigencia de la documentación según normas ISO.

4. REFERENCIAS:

Norma ISO 9001:2000

Manual de Calidad

Listado maestro

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD


5.1. La Dirección tiene la responsabilidad de aprobar y hacer cumplir el presente procedimiento.

5.2. La Coordinadora de la documentación es la responsable de la ejecución del presente procedimiento, conjuntamente con la persona con delegación de autoridad y responsabilidad en cada una de las áreas de ejecución de los procesos.

6. EJECUCION:

El control y la verificación de los registros de calidad se efectúan periódicamente por los Auditores Internos y Coordinadora de la Documentación.

El control de la documentación se lo hará en función del procedimiento, tales datos son:

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	FECHA	
	CODIGO: 7.2.	HOJA	4 de 5

6.1. El Comité de Calidad tiene acceso a los documentos del sistema en las diferentes áreas.

6.2. Los documentos serán archivados por:

- Las personas con delegación de autoridad y responsabilidad
- La Coordinadora de la documentación.


6.3. El representante de la Dirección y la Coordinadora de la documentación son los encargados de retirar y sustituir cualquier documento que haya sido sujeto a cambio.

6.4. La documentación deberá conservarse de acuerdo al avance de la implantación del Sistema de Calidad o a otros criterios legales o prácticos.

6.5. Las copias obsoletas o retiradas de circulación deben destruirse; el original obsoleto debidamente señalado como tal, permanecerá en custodia no menos de los cinco años, transcurrido ese tiempo serán destruidos.

6.6 La oficina de la coordinadora de la documentación estará ubicada en un lugar central del de la organización.

6.7. Los Registros de calidad no deben tener tachones o enmendaduras, en el caso de haberlas se consignará el nombre y la firma del responsable de la enmienda.


	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	FECHA	
	CODIGO: 7.2.	HOJA	5 de 5

6.8 Se deben llenar cuidadosamente todos los casilleros de un formulario. Cuando no hay ningún dato que registrar se trazará una línea.

7. ANEXOS


7.1. Listado de documentos de ingreso

7.2. Listado de documentos obsoletos.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO NO CONFORME	FECHA	
		HOJA	1 de 4

CONTENIDO

1. Objetivo
2. Alcance
3. Definiciones
4. Referencias
5. Responsabilidad y Autoridad
6. Ejecución
7. Anexos

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO NO CONFORME	FECHA	
		HOJA	2 de 4

1. OBJETIVO

El presente procedimiento como su nombre lo indica, sirve para: medir, monitorear y mejorar los servicios que brinda el Plantel, que en determinado momento no satisfagan las expectativas de los clientes, o para, mejorar la condición de los mismos con proyección a la excelencia.

2. ALCANCE


El presente procedimiento abarca todas las áreas de los servicios que brinda el Colegio.

3. DEFINICIONES:

- Servicio: Actividad para suplir una necesidad
- Control.- Acción planificada para verificar su eficacia
- Conformidad.- Reacción positiva en el ánimo del cliente por el servicio recibido.
- Inconformidad.- Reacción negativa en el ánimo del cliente como respuesta al servicio no conforme recibido.

4. REFERENCIAS:

- Ley Orgánica y Reglamento de Educación.
- Reglamento de Colegios Experimentales
- Reglamento Interno de la Organización
- Norma Internacional ISO 9001:2000
- Manual de calidad.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO NO CONFORME	FECHA	
		HOJA	3 de 4

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Dirección el Representante de la Dirección son los responsables de la aprobación, implantación y tienen la autoridad para hacer cumplir el presente procedimiento.

Todo el personal del Sistema de Calidad del Plantel acata y cumple con el presente procedimiento enmarcándose en las Normas, los procesos y las acciones correctivas y preventivas que se determinaran para el mejoramiento continuo de todos y cada uno de los servicios que brinda la organización.

6. EJECUCION:

Las acciones del presente proceso se ejecutarán en las áreas de los siguientes servicios que mantiene el Plantel


6.1 SERVIVIO EDUCATIVO

6.1.1. AREA ACADÉMICA

- Comisión de Investigación
- Junta de Directores de Área
- Junta de Profesores de Área
- Junta de Profesores de Curso
- Biblioteca.
- Laboratorios de Física y de Química
- Centro de Cómputo

6.1.2. AREA FORMATIVA

- Inspección

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO NO CONFORME	FECHA	
		HOJA	4 de 4

- Consejo de Orientación y Bienestar Estudiantil COBE,
Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil DOBE,
Servicios Médico y Odontológico
- Comisiones Permanentes


6.1.3. AREA ADMINISTRATIVA-FINANCIERA

- Secretaria General
- Departamento Financiero
- Comité Central de Padres de Familia
- Servicios Generales.

6.2. El mejoramiento de los servicios no conformes solo será posible a través de las auditorias internas enfocadas a la planificación, la ejecución, la verificación, el planteamiento de acciones preventivas, la toma de acciones correctivas y la consiguiente medición de la eficacia de las mismas, que deben ser ejecutadas en los espacios de cada uno de los miembros de la Alta Gerencia y en cada una de las dependencias de las Áreas anteriormente descritas.


7. ANEXOS

- 7.1. Formulario del Reporte de no Conformidad
- 7.2. Lista de verificación de auditoria
- 7.3. Solicitud de Solución de Problemas (S.S.P.)

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	FECHA	
	CODIGO P: 852 (B)	HOJA	1 de 4

CONTENIDO

1. Objeto
2. Alcance
3. Definiciones
4. Referencias
5. Responsabilidad y Autoridad
6. Ejecución
7. Anexos

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	FECHA	
	CODIGO P: 852 (B)	HOJA	2 de 4

1. OBJETIVO

El presente procedimiento define las actividades a realizarse para implantar las acciones correctivas a las no conformidades surgidas en el Sistema de calidad y asegurarse de su eficacia.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca las siguientes acciones:


- Tratamiento eficaz y oportuno de las reclamaciones de los clientes y de los informes de las no conformidades de los servicios.
- Investigar y establecer las causas que afectan los servicios, procesos y al sistema de calidad para mejorar el servicio y superar los problemas.
- Determinar concretamente las acciones correctivas para superar los problemas o inconformidades.

3. DEFINICIONES

- Reclamo de clientes: Es toda queja de clientes insatisfechos presentada por escrito en el formulario S.S.P.
- Acción Correctiva: Es la que enmienda una queja o inconformidad del cliente insatisfecho.

4. REFERENCIAS:

Ley y Reglamento de Educación
 Reglamento de Colegios Experimentales
 Reglamento Interno del Plantel
 Norma Internacional ISO 9001:2000
 Manual de Calidad

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS CODIGO P: 852 (B)	FECHA	
		HOJA	3 de 4

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Dirección, es la encargada de aprobar e implantar el presente procedimiento.


El representante de la Dirección es el encargado de revisar el presente procedimiento.

Todo el personal involucrado en el Sistema de Calidad es el responsable de detectar las causas de posibles no conformidades que puedan afectar el Sistema y comunicar los problemas a la Dirección para la aplicación de las acciones correctivas.

Todo el personal involucrado en el Sistema de Calidad es responsable de tomar en cuenta todas las acciones preventivas a fin de que en lo posible no surjan inconformidades o problemas que afecten al Sistema de Calidad.

6. EJECUCION:


- Los reclamos de clientes se reciben en la Dirección en el formulario S.S.P. que serán considerados por el Comité para dar soluciones en el área correspondiente, mediante el trámite pertinente descrito en el formulario.
- Los registros de las no conformidades y de la solución de problemas están conformados por los formularios específicos para cada caso y archivados mediante código cronológico.
- La información final constituye información válida para la revisión por la Dirección.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	FECHA	
	CODIGO P: 852 (B)	HOJA	4 de 4

7. ANEXOS


Control de registros de no conformidades y quejas de los clientes
(Formulario S.S.P.)

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cargo	Cargo: Rep. de la Dirección	Cargo: Dirección
Nombre	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS	FECHA	
	CODIGO P: 822 (A)	HOJA	1 de 4

CONTENIDO

1. Objeto
2. Alcance
3. Definiciones
4. Referencias
5. Responsabilidad y Autoridad
6. Ejecución
7. Anexos

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS CODIGO P: 822 (A)	FECHA	
		HOJA	2 de 4

1. OBJETIVO

El presente procedimiento define las actividades a realizarse para implantar las acciones preventivas a fin de evitar surgimiento de no conformidades o problemas en el sistema de Calidad y asegurar la eficacia del servicio prestado.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca las acciones preventivas:

- Correcta estructuración de los procesos e instructivos.
- Cabal cumplimiento de las etapas del control de documentos y registros, auditorias internas y manejo del formulario SSP y reporte de no conformidades.
- Corrector y oportuno manejo de la información.
- Determinar normas concretas para el manejo y utilización de equipos, herramientas e insumos en las oficinas, departamentos, laboratorios, etc.


3. DEFINICIONES

Reclamo de clientes: Es toda queja de clientes presentado vía documentos F-S.S.P.

Acción Preventiva: Es la acción que se toma para evitar las no conformidades o surgimiento de problemas.

4. REFERENCIAS:

Ley y Reglamento de Educación
Reglamento de Colegios Experimentales

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS CODIGO P: 822 (A)	FECHA	
		HOJA	3 de 4

Reglamento Interno del Plantel

Norma Internacional ISO 9001:2000

Manual de Calidad


5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Dirección, el representante de la dirección y las personas con delegación de autoridad son los responsables de la aprobación. Implantación y tienen la autoridad para hacer cumplir el presente procedimiento.

Todo el personal involucrado en el Sistema de Calidad es responsable de tomar en cuenta todas las acciones preventivas a fin de que en lo posible no surjan inconformidades o problemas que afecten al Sistema de Calidad.


6. EJECUCION:

- 6.1. Socializar y concienciar el manual de calidad y los procesos mandatorios para la correcta estructuración de los procesos a implantarse.
- 6.2. Cumplimiento irrestricto de los instructivos para la aplicación de los procesos.
- 6.3. Ejecución correcta de los procesos.
- 6.4. Ejercitación previa del manejo de los documentos y registros.
- 6.5. Poner en práctica o crear normas en laboratorios, talleres, centro de cómputo, etc. Para evitar accidentes o el deterioro de materiales, insumos o instrumentos.
- 6.6. Revisión periódica de instalaciones y equipos
- 6.7. Las demás acciones preventivas se establecerán cuidadosamente en el código de convivencia institucional.

	<p>COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS</p> <p>CODIGO P: 822 (A)</p>	<p>REVISION</p> <p>FECHA</p> <p>HOJA</p>	<p>No.</p> <p>4 de 4</p>
---	--	--	--------------------------


7. ANEXOS

Normas de seguridad personal en: Laboratorios, talleres, centro de cómputo, biblioteca.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA	FECHA	
	CODIGO P: 822	HOJA	1 de 9

CONTENIDO

1. Objeto
2. Alcance
3. Definiciones
4. Referencias
5. Responsabilidad y Autoridad
6. Ejecución
7. Anexos

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA	FECHA	
	CODIGO P: 822	HOJA	2 de 9

1. OBJETIVO

El presente procedimiento determina los medios para establecer y mantener los documentos y datos relacionados con los requisitos de la norma, incluidos los documentos de origen externo e interno.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca la elaboración original, el control, aprobación, distribución y modificación de los procedimientos, instructivos y otros datos para el eficaz funcionamiento del Sistema de Calidad. Además de los lineamientos a seguir para elaborar y codificar cada procedimiento e instructivo que corresponde al proceso de mejoramiento de la calidad de la Institución.

3. DEFINICIONES

Documento Controlado.- Emisión literaria escrita para su ejecución bajo normas ISO 9001:2000 y sujeta a revisiones periódicas


Proceso.- Secuencia de fases operativas ordenadas con lógica para obtener productos o servicios.

Procedimiento.- Secuencia de actividades para ejecutar cada una de las fases de un proceso o una actividad compleja.

Formato.- Trazado para encasillar datos.

Registro.- Conjunto de documentos que lo conforman.

Instructivo de trabajo.- Instrucción escrita que describe cómo se realizan los trabajos, quién los hace y cuando.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA CODIGO P: 822	FECHA	
		HOJA	3 de 9

4. REFERENCIAS:

Constitución de la República
Ley y Reglamento de Educación
Reglamento de Colegios Experimentales
Reglamento Interno del Plantel
Ley Orgánica de Servicio Público
Norma Internacional ISO 9001:2000

5. RESPONSABILIDADES


La Dirección es la responsable de aprobar y hacer cumplir el presente proceso. Tal como consta en los procedimientos es responsabilidad de cada una de las personas con delegación de autoridad y responsabilidad coordinadamente con el equipo líder realizar las modificaciones necesarias, las mismas que serán revisadas por el Representante de la Dirección y aprobadas por la Dirección para su ejecución, registros, control y distribución.

6. EJECUCION:

El control y la verificación de los registros de calidad se efectúan periódicamente por los Auditores Internos y Coordinadora de la Documentación.

El control de la documentación se lo hará en función del procedimiento, tales datos son:

6.1. Elaboración Original.- Los documentos del Sistema de Calidad deben presentarse en papel, además éstos pueden existir en documentos magnéticos como CD.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA CODIGO P: 822	FECHA	
		HOJA	4 de 9

6.2. Documentos que son Registros de Calidad

- Norma ISO 9001:2000
- Manual de Calidad
- Procesos Mandatorios
- Procesos Opcionales

6.3. Control de los documentos externos e internos que no son registros de calidad.

6.3.1. De los documentos externos:

Manual de funcionamiento de aparatos y equipos electrónicos

Especificación técnica de aparatos o equipos electrónicos

Copia de contrato de adquisición

Informes técnicos de recepción y funcionamiento

6.3.2. De los documentos internos:

Plano del Colegio

Inventario de los bienes del colegio


Presupuesto del Colegio

Documentos Curriculares

La Dirección, el representante de la dirección, el Inspector General, los Jefes Departamentales y demás personas con delegación de autoridad y responsabilidad deben mantener versiones actualizadas de las Leyes, Normas y disposiciones superiores que influyan en los procedimientos.

La custodia de los documentos del sistema de Calidad en cada una de las áreas y donde se ejecuta el proceso, será obligación de la persona designada con autoridad y responsabilidad mantener en lugares accesibles para su uso oportuno y adecuado.

Los Jefes Departamentos o las personas con delegación de autoridad y responsabilidad, solicitarán al Representante de la Dirección la inclusión de cualquier documento de origen interno o externo que a su criterio sea

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA CODIGO P: 822	FECHA	
		HOJA	5 de 9

necesario para asegurar el funcionamiento del sistema, el mismo que al concluirlo actualizará el listado maestro o en caso de exclusión de documentos se procederá análogamente.

6.4. En caso de requerir cambios en los documentos, el responsable de aprobar los procedimientos e instructivos de cada área envía al Representante de la Dirección copia del procedimiento e instructivo, haciendo constar en él en forma clara los cambios deseados.

El representante de la Dirección revisa y aprueba el texto de las modificaciones propuestas y dispone su procesamiento documental y distribución.


El personal de calidad actualiza la revisión vigente de la documentación, introduce los cambios propuestos y los registra en el listado de cambios en los procedimientos e instructivo del Sistema de Calidad.

Una vez que las ediciones actualizadas de los documentos estén disponibles, el Representante de la Dirección retirará en el término de 48 horas, todas las copias controladas obsoletas, poniéndose para ello en contacto con el Coordinador de documentos del Sistema de Calidad, procederá luego a destruirlas.

6.5. Aprobación y distribución de los documentos y datos

Una vez repartidas las copias actualizadas, el Coordinador de documentos mantiene en custodia un solo ejemplar de la documentación original debidamente identificado con el sello de ANULADO.

El nuevo documento debidamente firmado no lleva sello alguno y es mantenido en custodia en un archivo centralizado.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA CODIGO P: 822	FECHA	
		HOJA	6 de 9

Sacar copias del original para su distribución, se sella la primera página de cada documento con el sello "ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL" y la entrega al jefe departamental o a la persona con autoridad de responsabilidad donde se originó el documento, en la cantidad señalada en el listado maestro de procedimientos e instructivos.

El Jefe Departamental o la persona con autoridad de responsabilidad, mantendrá a su alcance, un listado de sus colaboradores para recibir copias de los procedimientos e instructivos.

6.6. Prohibición de sacar copias.


Por razones de seguridad del contenido tecnológico de los documentos y a fin de mantener un eficiente control de las copias autorizadas, se produce a los miembros del Sistema de Calidad sacar copias adicionales por cuenta propia. En caso necesario, las deben solicitar al Coordinador de la Documentación, una o varias copias controladas.

6.7. Documentos confidenciales

Los documentos declarados como confidenciales por la Dirección, serán identificados con el sello "CONFIDENCIAL"

6.8. Instrucciones para el uso del formulario de redacción de procedimientos e instructivos.

Para la redacción de los procedimientos e instructivos del sistema de calidad se utilizará como referencia el formulario de redacción de procedimientos e instructivos, que consta de los siguientes datos:

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA	FECHA	
	CODIGO P: 822	HOJA	7 de 9

6.7.1. PROCESO

ENCABEZADO

TITULO: Es el nombre del procedimiento o instructivo.

CÓDIGO: Es la asignación alfa numérica que corresponde a cada uno de los procedimientos o instructivos

REVISIÓN.- El número de revisión del procedimiento o instructivo aprobado, viene con los dígitos del 00 al.....

FECHA: Fecha de elaboración del procedimiento o instructivo.

HOJA: Comprende el número de hoja con relación al total de hojas del procedimiento o instructivo. Ejemplo 2 de 6

CONTENIDO

OBJETO: Escribir el objeto de elaborar el procedimiento, es decir el fin práctico que se persigue.


1. **ALCANCE:** Definir el ámbito y los límites en los que es aplicable el procedimiento. Identificar qué materiales, documentos, áreas involucradas al procedimiento, si fuera necesario para definir el alcance.

2. **DEFINICIONES:** Se definen los términos cuya cabal comprensión sea necesario al momento de ser aplicados los procedimientos. No se describirá en lenguaje académico, sino más bien accesible para todos los usuarios del documento.

3. **REFERENCIAS:** Se anotará todos aquellos documentos que brindan soporte legal para la estructuración del proceso y su ejecución.

4. **RESPONSABILIDAD Y AUTORIAD:** Determina a la persona o personas que elaboran, revisan, aprueban, corrigen y ejecutan los procesos.

5. **EJECUCIÓN:** Relata secuencialmente los pasos de ejecución de las actividades. Describe cómo se realizan las cosas, como se llevan los formularios o registros y quién es el encargado de cada una de las acciones.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA CODIGO P: 822	FECHA	
		HOJA	8 de 9

6. ANEXOS: Indicar los formularios, registros, tablas de comparación, instructivos, etc. Inherentes al procedimiento.

PIE DE PÁGINA:

ELABORADO: En el que consta el cargo, el nombre y la firma de la persona responsable de la elaboración del proceso o instructivo.

REVISADO: Constará el cargo, nombre, firma y fecha de la persona que realiza la revisión del proceso o instructivo.

APROBADO: Constará el cargo, nombre, firma y fecha de la personal que aprueba el procedimiento o instructivo.

6.7.2. INSTRUCTIVO:

Consta de lo siguiente:


1. OBJETO: Escriba el objeto de elaborar el instructivo, es decir, el fin práctico que se persigue.
2. EJECUCIÓN: Relatar secuencialmente los pasos para ejecutar las actividades. Describa cómo se realizan las cosas.
3. ANEXOS: Indicar los formularios, registros, tablas de comparación, etc. inherentes al instructivo.

6.7.3. INSTRUCCIONES DE CODIFICACIÓN:

A continuación se detalla la codificación aplicable a todos los procedimientos e instructivos y otros documentos del Sistema de Calidad.

7. ANEXOS

7.1 Listado maestro de procesos e instructivos. F-423-01

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIA INTERNA	FECHA	
	CODIGO P: 822	HOJA	9 de 9


7.2 Control de recepción de la documentación y datos del Sistema de Calidad F-423-02-a

7.3 Control de entrega de la documentación y datos del Sistema de Calidad. F-423-02-b

7.4 Listado de cambios en los procedimientos e instructivos del Sistema de Calidad. F-423-03


7.5. Formulario con el esquema de redacción de procedimientos F-423-04-a

7.6. Formulario con el esquema de redacción de instructivos: F-423-04-b

	<p style="text-align: center;">COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE NIVELES CURRICULARES, AREAS ACADÉMICAS, DEPARTAMENTOS, COMISIONES Y SERVICIOS</p>	<p>REVISION</p> <p>FECHA</p> <p>HOJA</p>	<p>No.</p> <p>1 de 4</p>
---	--	--	--------------------------

CONTENIDO

1. Objeto
2. Alcance
3. Definiciones
4. Referencias
5. Responsabilidad y Autoridad
6. Ejecución
7. Anexos

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE NIVELES CURRICULARES, AREAS ACADÉMICAS, DEPARTAMENTOS, COMISIONES Y SERVICIOS	FECHA	
		HOJA	2 de 4

1. OBJETIVO

El presente procedimiento define las actividades a realizarse para implantar las acciones correctivas a las no conformidades surgidas en el Sistema de calidad y asegurarse de su eficacia.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca las siguientes acciones:


- Tratamiento eficaz y oportuno de las reclamaciones de los clientes y de los informes de las no conformidades de los servicios.
- Investigar y establecer las causas que afectan los servicios, procesos y al sistema de calidad para mejorar el servicio y superar los problemas.
- Determinar concretamente las acciones correctivas para superar los problemas o inconformidades.

3. DEFINICIONES

- Reclamo de clientes: Es toda queja de clientes insatisfechos presentada por escrito en el formulario S.S.P.
- Acción Correctiva: Es la que enmienda una queja o inconformidad del cliente insatisfecho.

4. REFERENCIAS:

Ley y Reglamento de Educación
 Reglamento de Colegios Experimentales
 Reglamento Interno del Plantel
 Norma Internacional ISO 9001:2000
 Manual de Calidad

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE NIVELES CURRICULARES, AREAS ACADÉMICAS, DEPARTAMENTOS, COMISIONES Y SERVICIOS	FECHA	
		HOJA	3 de 4

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Dirección, es la encargada de aprobar e implantar el presente procedimiento.


El representante de la Dirección es el encargado de revisar el presente procedimiento.

Todo el personal involucrado en el Sistema de Calidad es el responsable de detectar las causas de posibles no conformidades que puedan afectar el Sistema y comunicar los problemas a la Dirección para la aplicación de las acciones correctivas.

Todo el personal involucrado en el Sistema de Calidad es responsable de tomar en cuenta todas las acciones preventivas a fin de que en lo posible no surjan inconformidades o problemas que afecten al Sistema de Calidad.

6. EJECUCION:


- Los reclamos de clientes se reciben en la Dirección en el formulario S.S.P. que serán considerados por el Comité para dar soluciones en el área correspondiente, mediante el trámite pertinente descrito en el formulario.
- Los registros de las no conformidades y de la solución de problemas están conformados por los formularios específicos para cada caso y archivados mediante código cronológico.
- La información final constituye información válida para la revisión por la Dirección.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA PLANIFICACIÓN DE NIVELES CURRICULARES, AREAS ACADÉMICAS, DEPARTAMENTOS, COMISIONES Y SERVICIOS	FECHA	
		HOJA	4 de 4

7. ANEXOS


Control de registros de no conformidades y quejas de los clientes
(Formulario S.S.P.)

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cargo	Cargo: Rep. de la Dirección	Cargo: Dirección
Nombre	Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA ASISTENCIA DEL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DICENTE	FECHA	
		HOJA	1 de 5

CONTENIDO

1. Objeto
2. Alcance
3. Definiciones
4. Referencias
5. Responsabilidad y Auditoria
6. Ejecución
7. Anexos

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA ASISTENCIA DEL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DICENTE	FECHA	2 de 5
		HOJA	

1. OBJETO


El presente procedimiento define las actividades, normativas legales, criterios consensuados para el desarrollo del proceso que se establece con la finalidad de controlar la asistencia del personal docente, docente, administrativo y de servicio de la evaluación de la disciplina de los estudiantes.

2. ALCANCE

El presente procedimiento abarca el control de la asistencia del personal docente, docente, administrativo y de servicio y otros datos para el eficaz funcionamiento del sistema de calidad. Además los lineamientos para la evaluación de la disciplina de los alumnos, durante las horas y días laborables del año lectivo.

3. DEFINICIONES

- DISCIPLINA.- Es la observancia de la Ley Orgánica de Educación y su Reglamento.
- ASISTENCIA.- Es la acción de asistir o presencia actual.
- CONTROL DE ASISTENCIA.- Es la verificación de la presencia personal en actividades curriculares.
- FALTA JUSTIFICADA.- Es la acción de enmendar la falta mediante razones o documentos.
- FALTA INJUSTIFICADA.- Es la acción que no se ha enmendado.
- ATRASO.- Es la tardanza en el cumplimiento de una obligación.
- FUGA.- Es la acción de escaparse o huir.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA ASISTENCIA DEL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DICENTE	FECHA	
		HOJA	3 de 5

- DIAS FERIADOS.- Son los días de asueto decretadas por las Autoridades Superiores
- JORNADA ESTUDIANTIL.- Son las horas laborables que cumplen los alumnos de acuerdo al horario establecido.
- FALTAS LEVES.- Son aquellas que no causan daños en la autoestima de la otra persona, ni lesiona físicamente.
- FALTAS GRAVES.- Son las que causan daño tanto en el autoestima como físicamente a otra persona.

4. REFERENCIAS:

- Constitución Política del Estado Ecuatoriano
- Ley Orgánica de Educación y Reglamento General, Art. 101, 265, 267, 268, 269, 270.
- Reglamento Interno
- Código de la Niñez y la Adolescencia
- Norma Internacional ISO 9001:9002


5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Sr. Inspector General, es el responsable de la elaboración y ejecución del presente procedimiento.

El Sr. Vicerrector es el responsable de la revisión de este proceso.

El Sr. Rector es el responsable de la aprobación del presente procedimiento.

Todo el personal de Inspección, DOBE, Juntas de Curso, Comisión de Disciplina son corresponsables de ejecutar el presente procedimiento.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA ASISTENCIA DEL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DICENTE	FECHA	
		HOJA	4 de 5

6. EJECUCION:

El Sr. Inspector General controlará diariamente la asistencia del personal docente, administrativo y de servicio y mediante parte diario comunicará al Sr. Rector de las novedades existentes.

Los señores inspectores de cursos controlarán diariamente la asistencia y la disciplina de los estudiantes dentro del Plantel.

Los señores inspectores controlaran la asistencia y la disciplina de los alumnos en los actos sociales, culturales y deportivos que se realicen dentro y fuera del plantel.

Los señores inspectores de cursos serán los encargados de conducir a los estudiantes al curso respectivo.

Los señores inspectores de curso enviarán semanalmente, la nómina de estudiantes que se fugan al DOBE, para su respectivo seguimiento.

Los señores inspectores de curso comunicarán a los señores padres de familia las novedades disciplinarias de sus hijos a través del parte diario estudiantil.

Los señores estudiantes serán evaluados por la junta de curso, tomando en cuenta los siguientes parámetros y mediante informe del Inspector de curso.

Por 1 fuga se le rebajará al estudiante 1 punto


Por cada 5 faltas injustificadas se le rebajará al estudiante 1 punto

Por asistir al Colegio 5 veces sin uniforme se le rebajará 1 punto

Por cada 10 atrasos se le rebajará 1 punto

Por inasistencia injustificada a los actos oficiales dentro y fuera del plantel al estudiante se le rebajará 1 punto del cómputo total quimestral de la disciplina.

Por actos indisciplinarios leves en el aula, fuera de ella y en los actos oficiales dentro y fuera del plantel se rebajará 1 punto.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LA ASISTENCIA DEL PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DICENTE	FECHA	
		HOJA	5 de 5

Los estudiantes que destruyan los bienes patrimoniales del plantel se responsabilizarán por su restitución mediante informe al Sr. Inspector General.

El estudiante que no asista al homenaje a la Patria se le rebajará 1 punto.

La junta de curso estimulará con la nota de 20 a los estudiantes que no hayan incurrido en los parámetros anteriores.

7. ANEXOS

Planificación del Cuerpo de Inspección

Ficha personal del estudiante


Registros de control de asistencia del estudiante

Diario estudiantil

Formato de control de asistencia del personal docente y alumnado.

Formato del control de asistencia de autoridades y demás personal.


Formato de control del personal administrativo y de servicio.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ALUMNOS NUEVOS	FECHA	
	CODIGO: 7.2.	HOJA	1 de 7

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ALUMNOS NUEVOS

CONTENIDO

1. Objeto
2. Alcance
3. Definiciones
4. Referencias
5. Responsabilidad y Autoridad
6. Procedimiento
7. Anexos

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ALUMNOS NUEVOS	FECHA	
	CODIGO: 7.2.	HOJA	2 de 7

1. OBJETO

Este procedimiento define las actividades y los requisitos que se solicitará para la admisión y matriculación de los alumnos nuevos de Octavo Año de Educación Básica, y de los demás años que solicitaren matrícula en el Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi", con la participación de las autoridades del Plantel.

2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a proveedores, clientes internos y externos (alumnos y padres de familia), que se pone en práctica durante el periodo de admisión y matriculación.

3. DEFINICIONES

INSCRIPCIÓN: Actividad mediante la cual se registra los datos personales de los estudiantes aspirantes a matricularse en este colegio.


SELECCIÓN.- Mecanismo para eliminar exceso en demanda de matrícula.

MATRICULA ORDINARIA.- Determinado por disposiciones legales.

MATRICULA EXTRAORDINARIA.- Normada por disposiciones legales.

MATRICULA EXCEPCIONAL.- Es aquella que se da por cambio de régimen, normada por disposiciones legales.

PASE.- Admisión de alumnos procedentes de otro establecimiento educativo.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI" MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ALUMNOS NUEVOS CODIGO: 7.2.	REVISION	No.
		FECHA	3 de 7
		HOJA	

CUPO.- Fijación del número de alumnos que deben ser admitidos en cada curso y paralelo tomando en cuenta los recursos humanos y materiales disponibles.

4. REFERENCIAS

- Constitución Política de la República
- Ley y Reglamento de Educación Art. 217 literal d), Art. 219,220, 221, 222, 223, 224, 225 literal b). 229.
- Acuerdos, Resoluciones y más disposiciones Ministeriales
- Código de la niñez y adolescencia.
- Norma internacional ISO 9001:2000


5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

1. La Secretaria General del Plantel es la encargada de elaborar el presente proceso en forma coordinada con los demás departamentos.
2. El Vicerrector es el encargado de revisar el proceso previo a su aprobación.
3. El Rector es el encargado de aprobar y hacer cumplir el presente proceso.
4. Todos los involucrados en el proceso (Rector, DOBE, Secretaría, Colecturía, Clientes Internos y Externos), deben cumplir con el presente proceso.

6. EJECUCIÓN

Las actividades que se realizarán dentro de la primera parte del presente proceso y que corresponden a la inscripción son las siguientes:

6.1. La convocatoria para las inscripciones de primer curso lo efectuará la Dirección del Plantel en coordinación con la Orientadora Vocacional en forma interna y por los medios de comunicación.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ALUMNOS NUEVOS	FECHA	
	CODIGO: 7.2.	HOJA	4 de 7

6.2 En el acto de inscripción de los aspirantes a Octavo Año de Educación Básica, se realizarán mediante calendario previsto. Los aspirantes presentarán los siguientes requisitos:

- a. Una fotocopia de la partida de nacimiento y la libreta de calificaciones del séptimo año de educación básica.
- b. Una fotografía tamaño carné.
- c. Una carpeta y una ficha de registro acumulativo adquirida en la colecturía del plantel.

6.3. El Departamento de Orientación levanta la ficha socioeconómica y de rendimiento según los datos de las libretas de los alumnos aspirantes.

6.4. La Dirección del Plantel con el Representante de la Dirección fijan política de calidad, la admisión de 210 alumnos para octavo año de educación básica y distribuirlos en 7 paralelos mediante selección en base a pruebas de rendimiento en las 4 áreas básicas: Lenguaje y Comunicación, Matemática, Ciencias Sociales y Ciencias Naturales.

6.5. Los cuestionarios de las pruebas de admisión serán elaboradas por las Áreas respectivas.


6.6. La recepción y evaluación de pruebas estará a cargo de las comisiones designadas por cada una de las Áreas.

6.7. Las pruebas de admisión serán receptadas la tercera semana de junio según horarios elaborados por la Inspección General.

6.8. Los resultados serán entregados en forma inmediata en el DOBE.

6.9. La publicación de resultados se realizará en la cartelera de la Institución por parte del DOBE.

6.10. Según los resultados serán admitidos los alumnos que obtengan los mayores puntajes hasta completar el cupo de 30 alumnos,

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ALUMNOS NUEVOS	FECHA	
	CODIGO: 7.2.	HOJA	5 de 7

más los repitentes con quienes se ajustará un número de 35 estudiantes por paralelo.

6.11. Los aspirantes a matricularse en los demás cursos provenientes de otras Instituciones deberán inscribirse en el DOBE presentando los siguientes documentos:

- Copia de la partida de nacimiento.
- Copia de las matrículas y promociones de años anteriores
- Certificado de disciplina
- 1 foto tamaño carné
- 1 carpeta y el registro acumulativo adquirido en colecturía
- Para los aspirantes a Primer Año de Bachillerato el certificado vocacional del Colegio de procedencia.
- Asistencia obligatoria del Padre de Familia o su representante.


II PARTE MATRICULACIÓN

1. Compra de especies valoradas en colecturía
2. Provisión de los certificados médico y odontológico
3. Autorización de la matrícula por parte de la Dirección
4. Verificación de los documentos por parte de la Asistente Administrativo B.
5. Ingreso de datos en el computador, Secretaria General, legalizadas con la firma del padre de familia o representante y la secretaria.
6. Provisión del carné estudiantil, Asistente Administrativo A. previo el pago de \$ 0.30. para gastos de material y aporte a la Asociación de Planteles Experimentales del Ecuador (ANPEE) (\$ 0.20)

Las matriculas se realizarán en sujeción al calendario dispuesto por las autoridades superiores y serán publicadas para conocimiento de los clientes.

REQUISITOS PARA LA MATRÍCULA DE OCTAVO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA.

- b) Partida de Nacimiento (original)

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ALUMNOS NUEVOS	FECHA	
	CODIGO: 7.2.	HOJA	6 de 7

- c) Certificado de haber terminado la instrucción primaria (original)
- d) Certificado Médico y Odontológico conferido por las profesionales del Colegio.
- e) 4 fotografías tamaño carné
- f) Solicitud al Sr. Rector (formulario del Colegio)
- g) Tipo de sangre conferido por un Centro de Salud Pública.
- h) Los alumnos que no han continuado sus estudios en forma regular, deben presentar certificaciones de no haberse matriculado en dos colegios de la Provincia.

NOVENO Y DÉCIMO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA

- a) Certificado Médico y odontológico conferido por las profesionales del Colegio.
- b) Dos fotografías tamaño carné.

PRIMER AÑO DE BACHILLERATO


- a) Solicitud al Sr. Rector indicando la especialización
- b) Certificado Médico y odontológico conferido por las profesionales del Colegio.
- c) Dos fotografías tamaño carné.
- d) Certificado Vocacional
- e) Derechos de matrícula

SEGUNDO AÑO DE BACHILLERATO

- a) Certificado Médico y Odontológico conferido por las profesionales del Colegio.
- b) Dos fotografías tamaño carné
- c) Derechos de matrícula

TERCERO DE BACHILLERATO

- i. Partida de nacimiento original y actualizada
- ii. Cédula de Identidad original y fotocopia.
- iii. Certificado de votación de acuerdo a la edad (fotocopia)
- iv. Certificado Médico y Odontológico conferido por las Profesionales del Colegio
- v. Examen serológico y del SIDA, conferido por una institución pública.

	COLEGIO "PROVINCIA DE COTOPAXI"	REVISION	No.
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DE ALUMNOS NUEVOS	FECHA	
	CODIGO: 7.2.	HOJA	7 de 7

- vi. Derechos de matrículas
- vii. Dos fotografías tamaño carné

PARA LOS ALUMNOS NUEVOS CON PASE DE OTRO COLEGIO

- a) Partida de Nacimiento (Original)
- b) Certificado de haber terminado la Instrucción Primaria
- c) Certificado de matrícula y promoción de los años anteriores conferido por el establecimiento de origen
- d) Certificado de disciplina conferido por el Inspector General del Colegio de procedencia.
- e) Certificado Médico y Odontológico conferido por las profesionales de este Plantel.
- f) 4 fotografías tamaño carné.
- g) Tipo de sangre conferido por una Institución Pública.
- h) Pago de los derechos en la colecturía del Plantel.

DE LOS PASES DE COLEGIO

Los aspirantes a ingresar en el Plantel por efecto del pase de Colegio para ser admitidos deberán a más de los requisitos legales certificar un promedio de 14 en todas las asignaturas del Colegio que procede, en cuanto a disciplina la nota mínima será de 17.

7. ANEXOS

- d. Registro acumulativo
- e. Calendario de matrículas
- f. Políticas de Calidad
- g. Formato de Matrícula
- h. Texto de convocatoria a inscripciones
- i. Lista de requisitos para las matrículas en los diferentes cursos

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El presente estudio fue realizado con base a datos, observaciones reales, visitas, reuniones con directivos, personal administrativo y operativo del Colegio Nacional Experimental “Provincia de Cotopaxi”, focalizándose esfuerzos a objeto de contribuir con una propuesta técnica referente a una herramienta básica y esencial como es la Propuesta de Diseño ISO 9001:2000 para los procesos administrativos del colegio.

- La norma ISO 9001:2000 es una norma internacional que plantea los requisitos empleados para cumplir eficazmente las exigencias del cliente y los reglamentarios aplicados para así conseguir la satisfacción del cliente. Por esta razón se determinaron los requerimientos de los clientes (estudiantes, padres de familia, empleados docentes de áreas especializadas, empleados área administrativa, empleados servicios generales) en cuanto a formación académica e infraestructura.
- El diseño fue fundamentado en el enfoque basado en procesos planteado en la norma ISO 9001:2000, al ser monitoreado continuamente una serie de indicadores de gestión clasificados en las diferentes áreas estratégicas y relacionados los objetivos de

calidad, estos contribuyen a la mejora continua de los procesos de la institución.

- Como requisito fundamental del sistema de gestión de calidad, se realizó un manual de calidad que incluye todos los documentos exigidos por la norma ISO, como todos los procesos y subprocesos de la organización.
- La elaboración del manual se elaboró en forma conjunta con los directivos, padres de familia y el Comité de calidad de la Institución ad hoc.

RECOMENDACIONES

- Propugnar filosofía organizacional, respetando, observando el cumplimiento de los valores, y principios del Colegio Nacional Experimental “Provincia de Cotopaxi”., a fin que sus miembros interioricen estos elementos y los hagan parte de su propio “sistema de valores”.

- Fortalecer las relaciones institucionales con sus demandantes internos y externos, con la intención de lograr un equilibrio consensuado en sus diferentes campos de acción.
- Realizar periódicas evaluaciones de sus ambientes internos y externos, con el propósito de responder de forma proactiva ante los diversos retos y problemas que se presentan en el dinámico mundo de la formación integral y humanística de los jóvenes ecuatorianos.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- MILLS, David (2003): ***Auditoría de la calidad***. Barcelona. Ediciones GESTIÓN 2000,S.A.

- BADIA JIMÉNEZ, Albert. (2002): ***Calidad modelo ISO 9001versión 2000***. Bilbao-España. Ediciones DEUSTO.

- FRANKLIN Enrique Benjamín. (2001): ***Auditoría administrativa***. México. Edición Mc. Graw Hill.

- SOTOMAYOR Alfonso Sotomayor (2008): ***Auditoría Administrativa - Proceso y Aplicación***, Primera Edición. Mc.Graw-Hill Editores S.A., México D.F.

- BLANCO Luna, Yanel (2004): ***Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral***. Colombia, ECOE Ediciones.

- ROBERT Anthony y Vijay Govindarajan, (2003). ***Sistema de Control de Gestión*** Décima Edición, Mc.Graw Hill.

□ FRANKLIN FINCOWSKY Enrique Benjamín (2007): **Auditoría Administrativa - Gestión Estratégica del Cambio**, Segunda Edición. Pearson Education, México.

□ MANTILLA B. Samuel Alberto, (2005): **Auditoría**, Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Bogotá, ECOE Ediciones.

ANEXOS

ANEXO No. 1

FICHA RESUMEN DEL PROYECTO DE TESIS

TÍTULO: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2000 EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL COLEGIO NACIONAL EXPERIMENTAL 'PROVINCIA DE COTOPAXI' DE PUJILÍ, PROVINCIA DE COTOPAXI"

PROBLEMATIZACIÓN

La mala aplicación de los procesos administrativos como la planeación, la organización, la ejecución y el control permanente en el Colegio, no han permitido el cumplimiento cabal de las actividades relacionadas a satisfacer las necesidades de los clientes, estudiantes y padres de familia.

La inobservancia a las Leyes y Reglamentos de Educación, Reglamentos Internos hace que los profesores y trabajadores de la educación no cumplan a cabalidad con las funciones a ellos encomendadas, lo que ha sido un limitante que no permite la entrega de un servicio educativo de calidad, considerado de gran importancia dentro del proceso educativo que el Colegio oferta.

La falta de colaboración de sus integrantes, el resistirse al cambio, la despreocupación por adentrarse a los avances de la ciencia y la tecnología, han sido también obstáculos para que se trabaje en base a procesos institucionales que son necesarios en la actualidad, los que deben tener un seguimiento y evaluación continua y permanente.

Por los motivos anteriormente citados, se ha considerado que la insuficiente implementación tecnológica actualizada de los servicios pedagógicos y administrativos, ha sido la limitante que no ha permitido avanzar de manera más óptima en el caminar hacia la calidad de la educación, la que debe ser eficiente y eficaz.

En esta búsqueda por lograr la calidad total de los procesos administrativos se ha considerado que es necesario arrancar con el diseño de un sistema de calidad ISO 9001:2000 en el Colegio “Provincia de Cotopaxi”, como una estrategia de trabajo que permita sistematizar todos los procesos educativos, camino a mejorar el servicio a nuestros clientes, internos y externos, en este caso estudiantes y padres de familia, respectivamente, con el fin de que estos al mismo tiempo, que se sienten satisfechos en sus necesidades y expectativas, puedan adquirir una serie de beneficios que permita desenvolverse dentro de la sociedad, brindándoles una educación integral y humanística de calidad, que tiene estrecha relación con su preparación académica y desarrollo personal.

Se ha considerado también principios básicos de la gestión de calidad como reglas de carácter social encaminados a mejorar la marcha y funcionamiento del proceso administrativo mediante la mejora de sus relaciones internas, esto es autoridades, personal docente, administrativo y de servicio. Combinándose estas técnicas con los principios para conseguir una mejora de la satisfacción de los clientes.

Convencida que en toda organización o institución existen diferentes procesos conectados entre sí; y, que deben satisfacer las exigencias de los clientes es necesario mejorar el servicio con técnicas de calidad, lo

que se debe hacer con un cambio acorde con los avances de la tecnología.

Además será necesaria la motivación que involucre a todo el personal dentro del Colegio, porque si hay motivación se esforzarán por integrarse en el proceso que le corresponda para obtener los mejores resultados.

Aspiro que con este trabajo los integrantes del Colegio, de manera particular las autoridades entiendan y se motiven hacia el logro de las metas y objetivos de la institución, que les ayudará a tomar decisiones en su labor con más eficiencia y eficacia y como resultado final serán todos los procesos de calidad.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL.

Diseñar un sistema de calidad ISO 9001:2000 para los procesos administrativos del Colegio Nacional Experimental “Provincia de Cotopaxi” de Pujilí, Provincia de Cotopaxi.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- 🚦 Realizar un mapeo de los procesos administrativos actualmente implementados en el Colegio Nacional Experimental “Provincia de Cotopaxi”.
- 🚦 Realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de gestión administrativa en el Colegio.

- ✚ Reglamentar los procesos administrativos de acuerdo a las Normas ISO 9001:2000.
- ✚ Elaborar el plan de seguimiento de los procesos institucionales con fines de mejoramiento continuo.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente proyecto se utilizará métodos y técnicas de investigación.

MÉTODO CIENTÍFICO.- Dado que este método permitió observar, extractar, concluir y confrontar el título, además de analizar el problema formulado, así como para llegar a la meta propuesta y al cumplimiento de los objetivos planteados, se ha utilizado como una de las piezas primordiales.

La aplicación del **método histórico** fue fundamental para la recopilación de información que permitió conocer la vida institucional desde su creación en el año de 1971. Esto facilitó el conocimiento de los cambios que ha tenido esta empresa durante su larga trayectoria. El **método estadístico** permitió la presentación clara de los resultados de la investigación mediante cuadros y gráficos estadísticos. Los **métodos inductivo** y **deductivo** permitieron conocer la aceptación que tiene entre los usuarios, estudiantes y padres de familia del colegio. Dichos métodos hicieron posible la realización adecuada del diagnóstico del proceso

educativo que el colegio oferta, para poder plantear la propuesta de diseño de un sistema de calidad actualizado de los servicios pedagógicos y administrativos que permita sistematizar todos los procesos educativos, brindándoles una educación integral y humanística.

4.3. TÉCNICAS

Para la obtención de la información se aplicaron técnicas como: observación directa y encuestas.

OBSERVACION DIRECTA.- Técnica a través de la cual se obtuvo una visión amplia y real en forma directa y abierta del medio en el que se desarrolló la Institución.

ENCUESTA.- Se aplicó dos tipos de encuestas: al personal administrativo de la institución, en su totalidad 16 funcionarios; una segunda encuesta a 156 alumnos de octavo, noveno y décimo de educación básica, y 155 estudiantes de primero a tercer año de bachillerato.

FUENTES SECUNDARIAS.- Se utilizaron fuentes bibliográficas, como: libros, revistas, guías, manuales, etcétera.

DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA Y SU DISTRIBUCION MUESTRAL.

La encuesta se aplicará al personal administrativo en su totalidad 16 funcionarios.

A los estudiantes a una muestra de 1400 estudiantes.

Cálculo de la Muestra.

$$n = \frac{N}{1 + e^2 N}$$

$$n = \frac{1.400}{1 + 0.05^2 \cdot 1.400}$$

$$n = \frac{1.400}{1 + 0.0025 \cdot 1.400}$$

$$n = \frac{1.400}{1 + 3.5}$$

$$n = 311$$

Con este tamaño de muestra se aplicarán las encuestas a 156 alumnos de Octavo, Noveno y Décimo de Educación Básica y 155 estudiantes de Primero a Tercer Año de Bachillerato.

MÉTODOS

El método que utilizaré en este trabajo investigativo será el inductivo, con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos y poder llegar a la

comprobación de la hipótesis planteada, puesto que al utilizar este método lograré descubrir la verdad en el proceso investigativo.

TÉCNICAS

La técnica a desarrollar será la encuesta porque me permitirá obtener datos reales sobre el desempeño del personal administrativo, así como, de los estudiantes cuyas opiniones serán de mucha importancia en el proceso de este proyecto, el que me servirá para poder plantear a las autoridades del Colegio. Sugerencias que consideró serán de gran valía en la aplicación del sistema de calidad ISO 9001:2000.

El presente trabajo, se llevará a cabo mediante las fases de ejecución, que se desarrollarán en forma paulatina en fechas y tiempos previstos, considero como fases importantes: La sensibilización, la socialización, la capacitación del personal administrativo y la información a los clientes internos y externos.

Es necesario socializar y capacitar al personal docente, administrativo y de servicio en la aplicación de las Normas ISO 9001:2000, mediante una serie de talleres monitoreando las necesidades sentidas de nuestros clientes, encuestas y registros del servicio no conforme y satisfaciendo las mismas. Llevando a ejecución una serie de actividades encaminadas a mejorar la calidad del servicio educativo, que se realizará en base a una serie de procesos.

ANEXO No. 2 ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Señor Estudiante:

De la manera más comedida le solicito que con la sinceridad que le caracteriza se digne dar respuesta al presente cuestionario que me ayudará para diseñar un sistema de calidad ISO 9001:2000 en los procesos administrativos del Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi". Indicamos a usted que la información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos.

Fecha:

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada pregunta, responda de acuerdo a su criterio, según corresponda

1. El servicio administrativo que usted recibe en el Colegio es:

MUY BUENO ()

BUENO ()

DEFICIENTE ()

2. Le gustaría conocer sus calificaciones de rendimiento a través de Internet.

SI ()

NO ()

3. En los trámites que usted realiza en el Colegio existe:

Agilidad

Demora

5. EN TRES TÉRMINOS DIGA:

Cómo le gustaría que sean las autoridades y personal administrativo:

.....
.....
.....
.....

6. EN LOS ESPACIOS EN BLANCO ESCRIBA:

Cómo quisiera que sea la atención del personal de servicio.

.....
.....
.....
.....

7. Está informado de los reglamentos (deberes y derechos) que usted debe cumplir

SI

NO

8. Le gustaría que se cambie el sistema de evaluación

SI

NO

Gracias por su colaboración

ENCUESTA APLICADA A EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA ÁREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

De la manera más comedida le solicito que con la sinceridad que le caracteriza se digne dar respuesta al presente cuestionario que me ayudará para diseñar un sistema de calidad ISO 9001:2000 en los procesos administrativos del Colegio Nacional Experimental "Provincia de Cotopaxi". Indicamos a usted que la información proporcionada será utilizada exclusivamente con fines académicos.

Fecha:

1. El servicio administrativo que usted oferta debe mejorarse

SI

NO

2. Escriba tres funciones más importantes de las que usted realiza?

a).....

.....

b).....

.....

c).....

.....

3. Usted trabajo bajo Leyes y Reglamentos detalle las que conoce:

a).....

.....

b).....

.....

c).....

.....

3. Considera que son importantes las normas ISO 9001:2000

SI NO

4. Estaría de acuerdo en trabajo bajo normas ISO 9001:2000

SI NO

5. ¿Qué procesos administrativos usted conoce?

- a).....
- b).....
- c).....

CON TRES TÉRMINOS DIGA:

6. Cómo se lograría mejoras en el servicio administrativo.

- a).....
- b).....
- c).....

7. En su trabajo utiliza los avances de la tecnología

SI NO

Si su respuesta es favorable. ¿Cuáles?

- a).....
- b).....
- c).....

Gracias por su colaboración

ÍNDICE

ÍNDICE

<u>CONTENIDO</u>	<u>PÁGINA</u>
PORTADA	I
CERTIFICACIÓN	II
AUTORÍA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
1. Título	2
2. Resumen	4
3. Introducción	11
4. Revisión de la Literatura	15
La Calidad, Filosofía y Compromiso	15
Las Normas ISO	17
Que es la gestión de calidad	19
Como Implantar un sistema de calidad ISO	22
Manual de Calidad	37
Planificación	44
Gestión de Recursos	50
Realización de Servicio	54
Estructura del Procedimiento	64
Control del Producto No Conforme	71
Mejora	72
5. Materiales y Métodos	76
6. Resultados	82
Encuestas aplicadas a los estudiantes	93
7. Discusión	105
Diagnóstico de los procesos administrativos del Colegio	105
Reglamentación de los procesos administrativos	111
Manual de Calidad	179

<u>CONTENIDO</u>	<u>PAGINA</u>
Manual de Procedimiento para el control de documentos	213
Manual de Procedimiento para el control de registros	222
Manual de Procedimiento para la medición y mejora del Servicio no conforme	227
Manual de Procedimiento para acciones correctivas	231
Manual de Procedimiento para acciones preventivas	235
Manual de Procedimiento para auditoría interna	239
Manual de Procedimiento para la planificación de niveles curriculares, áreas académicas, departamentos, comisiones y servicios	248
Manual de Procedimiento para el control de la asistencia del personal docente, administrativo y docente	252
Manual de procedimiento para la admisión y matriculación de alumnos nuevos	257
8. Conclusiones y Recomendaciones	265
9. Bibliografía	269
10. Anexos	272
11. Índice General	284