UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA

CARRERA INGENIERIA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SECRETARIA GENERAL DE LA UEMS"

TUTOR: C.P.A Mónica Criollo A. Msc.

GUAYAQUIL, FEBRERO 2018

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA

TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO

DEINGENIERO EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SECRETARIA GENERAL DE LA UEMS"

AUTOR:

GINA INÉS MONROY POZO

TUTOR: C.P.A Mónica Criollo A. Msc.

GUAYAQUIL, ENERO DEL 2018

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

ACTA DE APROBACIÓN

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SECRETARIA GENERAL DE LA UEMS"

Trabajo de investigación presentado por:

Gina Inés Monroy Pozo

Aprobado en su estilo y contenido por el Tribunal de Sustentación

Ing. Xavier Yánez Flores Msc.
Presidente de Tribunal

C.PA. Mónica Criollo Altamirano Msc.
Director del Proyecto

Ing. Fernando Villacis Vargas Msc.
Miembro Principal

Ing. Emma Pazán Gómez Msc.
Miembro Principal

Guayaquil, 26 de abril de 2018

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: **"DISEÑO DE UNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SECRETARIA GENERAL DE LA UEMS."**	
AUTOR: Gina Inés Monroy Pozo	**TUTOR:** **C.P.A Mónica Criollo A. Msc.** **REVISORES:** Docente Revisor 1 Docente Revisor 2
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	**FACULTAD:** Ingeniería Química
CARRERA: Ingeniería en Sistemas de Calidad y emprendimiento	
FECHA DEPUBLICACION:	**N° DE PÁGS.:**
ÁREA TEMÁTICA: Calidad	
PALABRAS CLAVES: Procesos, Procedimientos, Objetivos	

RESUMEN

El objetivo fundamental de este trabajo de investigación se enfocó en el Diseño de un Manual de Procedimiento para la Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre.

En el primer capítulo se realizó un diagnóstico inicial, pronóstico y control al pronóstico en relación a las causas que no han permitido realizar las actividades del departamento, con gestión, control y documentación en los procesos y procedimientos.

En el segundo capítulo se fundamentó la teoría de calidad, principios y beneficios en la educación, procesos, procedimientos y manuales de procedimientos. Además de aquellas investigaciones que evidencian porque es relevante realizar el diseño en el departamento con un aumento de eficiencia en su gestión.

En el tercer capítulo se dispuso aquellos instrumentos y técnicas que se empleó como son: encuesta a maestros y padres de familia; además de la entrevista con la secretaría titular de la Secretaría General.

En el cuarto capítulo se realizó la propuesta del tema de investigación en base a los objetivos planteados, por medio de un análisis del entorno de la institución y partes interesadas, las recomendaciones en base al diagnóstico encontrado. El manual de procedimientos y perfil del cargo se lo realizo de forma clara y sencilla, debido a que el personal tiene escaso conocimiento de términos y definiciones sobre calidad.

N° DE REGISTRO(en base de datos):	**N° DE CLASIFICACIÓN**:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web)		
ADJUNTO PDF	SI [X]	NO [ ]
CONTACTO CON AUTORES: Gina Inés Monroy Pozo	Teléfono: 0909410946	E-mail: monroy.p.gina@gmail.com gmonroy@mariscalsucre.edu.ec
CONTACTO DE LA INSTITUCION	1. Nombre: Dra. Ana María Calderón Teléfono: 042802451	

Universidad de Guayaquil

FACULTAD INGENIERIA QUÍMICA
INGENIERÍA DE SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO
UNIDAD DE TITULACIÓN

Guayaquil, Guayaquil, 23 de febrero de 2018

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Habiendo sido nombrado C.P.A. Mónica Criollo A. Msc, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por GINA INÉS MONROY POZO, con C.I. No. 0909410946, con mi respectivasupervisión como requerimiento parcialparala obtención del título deINGENIERIA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO.

TEMA: "DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SECRETARIA GENERAL DE LA UEMS"

Certifico que he revisado y aprobado en todas sus partes, encontrándose apto para sustentación.

C.P.A Mónica Criollo A. Msc.
C.I. 0913153573

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

CERTIFICADO DE REVISIÓN, REDACCIÓN Y ESTRUCTURA GRAMATICAL

Yo, Cinthia Soto Ortiz, Magíster con domicilio en la ciudad de Guayaquil, por medio del presente trabajo tengo a bien certificar, que he revisado la Tesis de Grado elaborado por: **Gina Inés Monroy Pozo, C.C.: 0909410946,** previo a la obtención del título de tercer nivel Ingeniero en Sistemas de Calidad y Emprendimiento.

TRABAJO DE TITULACIÓN:

"DISEÑO DE UNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SECRETARIA GENERAL DE LA UEMS"

El presente trabajo revisado ha sido escrito de acuerdo a las normas gramaticales y de sintaxis vigentes de la lengua española.

Lcda. Cinthia Soto Ortiz, Magíster
Gramatóloga
CI.:1309340915
Número de Registro SENESCYT: 1006-16-86073926

Universidad de Guayaquil

FACULTAD INGENIERIA QUÍMICA
INGENIERÍA DE SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO
UNIDAD DE TITULACIÓN

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **C.P.A. MÓNICA ELIZABETH CRIOLLO ALTAMIRANO Mgs**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **GINA INÉS MONROY POZO, C.C. 0909410946** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de INGENIERO EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTPO

Seinforma que el trabajo de titulación: **"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SECRETARIA GENERAL DE LA UEMS",** ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio(indicar el nombre del programa antiplagio empleado quedando el 06% de coincidencia.

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	"DISEÑO DE UNA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SECRETARIA GENERAL DE LA UEMS"_SRTA GINA MONROY.docx (D35759270)
Submitted:	2/21/2018 12:16:00 AM
Submitted By:	emma.pozamg@ug.edu.ec
Significance:	6 %

https://secure.urkund.com/view/35202557-632437-271795

C.P.A. MÓNICA ELIZABETH CRIOLLO ALTAMIRANO Mgs
No.C.I. 0913153573

FACULTAD INGENIERÍA DE Universidad de Guayaquil **INGENIERIA QUÍMICA SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO**

UNIDAD DE TITULACIÓN

Guayaquil, 23 de febrero de 2018

Sr.
Ing. Jaime Fierro
DIRECTOR DE LA CARRERA INGENIERIA DE CALIDAD Y EMPRENDIMIETO
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **Diseño de un Manual de procedimientos para Secretaría General de la UEMS,** de la estudiante Gina Inés Monroy Pozo, indicando ha cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que la estudiante está apto para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

_____

C.P.A. Mónica Elizabeth Criollo Altamirano
No. C.I. 0913153573

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

Renuncia de Derechos de Autor

Por medio de la presente certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación son de absoluta propiedad, y responsabilidad de **Gina Inés Monroy Pozo** con **C.C.: 0909410946.**

Cuyo título es **"**Diseño de un Manual de Procedimientos para Secretaría General de la UEMS**"**

Derechos que renuncio a favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso como a bien tenga.

Gina Inés Monroy Pozo

C.C:0909410946

DEDICATORIA

Al iniciar esta dedicatoria debo de mencionar en primer lugar a mi suegra Sra. Martha Margarita vda. de Jaime, por apoyarme desde el inicio de mis estudios universitarias, su respaldo, comprensión y dedicación con los que conté siempre. A mi madre por su persistencia, cariño y ánimo dados.

A mis hijos que comprendieron la necesidad de desarrollarme con una carrera universitaria, aun cuando no estuve en ciertos momentos importantes que solo ellos llevan en su mente.

A mi esposo por su confianza y amor. No puedo olvidar a mi cuñada Verónica Jaime por siempre brindar el apoyo que he necesitado.

A mi tutora por su paciencia y apoyo en el transcurso de elaboración de este trabajo de investigación.

A mis compañeros que luego de tantas horas compartidas brindándome siempre apoyo, ahora llamo amigos.

Y sobre todo a mi Dios que ha sido pilar de mi fuerza y sin yo notarlo ser el guía de mi vida.

Gina Inés Monroy Pozo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Unidad Educativa "Mariscal Sucre" y de manera especial a la Dra. Ana María Calderón por haber permitido realizar mi trabajo de titulación. Por brindarme las facilidades para poder concluir este objetivo de vida.

Mi siempre reconocimiento y agradecimiento a Dios por permitir culminar y cerrar una etapa en mi vida y que sin él no hubiese sido posible.

Agradezco a mi suegra, a mi madre, a mi cuñada, por siempre apoyarme y comprenderme cuando lo he necesitado.

A mis hijos por entender este sueño no solo era mío, sino también de ellos. Con lo que he demostrado que con esfuerzo y ganas podemos cumplir nuestros objetivos, no es fácil es verdad, pero tampoco imposible.

A mi esposo por su empuje, respaldo y fuerza cuando más lo necesitaba, para no darme por vencida en cumplir esta meta.

También mis más sinceros agradecimientos a mis compañeras y amigas Mayra Vásquez y Michelle Bello, por su apoyo y colaboración en la realización de este proyecto.

A mitutora de tesis Ing. Mónica Criollo, por su guía en este proyecto y por la paciencia brindada.

Gina Inés Monroy Pozo

ÍNDICE

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA ..... **IV**

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR ..... **IX**

DEDICATORIA ..... **X**

AGRADECIMIENTO ..... **XI**

ÍNDICE ..... **XII**

ÍNDICE DE IMAGENES ..... **XIX**

ÍNDICE DE ANEXOS ..... **XXI**

RESUMEN ..... **XXII**

INTRODUCCION **1**

CAPÍTULO 1 ..... **2**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2

ETAPA 1: DIAGNÓSTICO 2

Alta Gerencia - Autoridades *2*

Gestión Documental *3*

Talento Humano *3*

Infraestructura y mantenimiento *3*

ETAPA 2: PRONÓSTICO 4

Alta Gerencia -Autoridades *4*

TALENTO HUMANO 4

INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO 5

ETAPA 3: CONTROL DEL PRONÓSTICO 5

Alta Dirección - Autoridades *5*

GESTIÓN DOCUMENTADA 5

Talento Humano *5*

Infraestructura y Mantenimiento *6*

1.2. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 6

1.2.1 Formulación del problema de investigación *6*

1.2.2 Sistematización del problema *6*

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 7

1.3.1 Justificación teórica *7*

1.3.2 Justificación metodológica *7*

1.3.3 Justificación práctica *8*

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 9

1.4.1 Objetivo general *9*

1.4.2 Objetivos específicos *9*

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 9

1.5.1 Delimitación del Espacio *9*

1.5.2 Delimitación del Tiempo *10*

1.5.3 DELIMITACIÓN DEL UNIVERSO 10

1.6 HIPÓTESIS 11

1.6.1 Hipótesis General *11*

1.6.2 Hipótesis Particulares *12*

1.7 Declaración de variables *12*

1.7.1 Variable Independiente *12*

1.7.2 Variable Dependiente: *12*

1.7.3 Operacionalización de las variables: *13*

CAPÍTULO II 15

2 MARCO REFERENCIAL 15

2.1 Antecedentes de la investigación *15*

2.2 MARCO TEÓRICO 16

2.2.1 Calidad en instituciones educativas 16

2.2.2 PRINCIPIOS QUE DEBE CUMPLIR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN CENTROS EDUCATIVOS: 16

2.2.2.1Enfoque de mejora continua 16

2.2.4 PROCESOS ADMINISTRATIVOS 17

2.2.5.1 Planeación 19

2.2.5.2 Organización 19

2.2.5.3 Dirección 19

2.2.5.4 Control 19

2.2.6 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 20

2.2.6.1 ¿Qué es calidad? 20

2.2.7 Beneficios de la Norma ISO 9001 21

2.2.8 Estructura de la ISO 9001: 2008 22

2.2.9 Principios de la gestión de la calidad 22

2.2.10 LA NORMA DESCRIBE LOS 8 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: 23

2.2.11 ¿QUÉ ES UN PROCESO? 23

2.2.12 ELEMENTOS DE UN PROCESO 25

2.2.13 ¿QUÉ ES UN PROCEDIMIENTO? 26

2.2.14 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 26

2.2.15 VENTAJAS DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 27

2.3 MARCO CONTEXTUAL 27

2.3.1 Misión 29

2.3.2 Visión 29

2.4 MARCO CONCEPTUAL 29

2.5 MARCO LEGAL 31

2.6 MARCO NORMATIVO 31

CAPÍTULO III **34**

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN **34**

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 34

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN 35

3.2.1 Investigación de campo 35

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA 35

3.3.1 Características de la Población 35

3.3.1.1 Delimitación de la Población 35

3.3.2 Tipo de Muestra 35

3.3.2.1 Tamaño de la muestra 36

3.3.2.2 Proceso de selección 37

3.3 MÉTODOS Y TÉCNICAS 38

3.3.1 Métodos Teóricos 38

3.3.2 Métodos Empíricos 39

3.3.3 Técnica e Instrumentos 39

3.4 Propuesta de procesamiento estadístico de la información 40

3.5 Análisis e interpretación de resultados 40

3.5.1 Resultados de las encuestas 40

3.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 40

3.6.1ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA GENERAL **40**

ENCUESTA A MAESTROS DE LA INSTITUCIÓN **41**

ENCUESTA A PADRES DE FAMILIA **51**

CAPÍTULO IV **62**

4 LA PROPUESTA **62**

4.1 Diseñar un Manual de procedimientos en la Secretaria General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre. 62

4.3 Elaborar un cronograma de actividades que deben ser ejecutadas en el año lectivo. 64

4.5 Elaborar la estructura documental de un Manual de procedimientos para el departamento de Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre. 66

Conclusiones 70

Método 70

Mano de Obra 70

Medio Ambiente 71

Bibliografía 73

1.-Objetivo 84

2.-Alcance 84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacialización de las variables.....14

Tabla 2 Artículos de la Ley de Educación LOEI.....32-34

Tabla 3 Número de estudiantes.....37

Tabla 4 Maestros por ciclo.....39

Tabla 5 Pregunta #1 Encuesta a Maestros.....42

Tabla 6 Pregunta # 2.....43

Tabla 7 Pregunta # 3.....44

Tabla 8 Pregunta #4.....45

Tabla 9 Pregunta #5.....50

Tabla 10 Pregunta #6.....47

Tabla 11 Pregunta #7.....48

Tabla 12 Pregunta #8.....49

Tabla 13 Pregunta #9.....50

Tabla 14 Pregunta #10.....51

Tabla 15 Pregunta #11.....52

Tabla 16 Pregunta # 1 Encuesta a Padres de familia.....53

Tabla 17 Pregunta #2.....54

Tabla 18 Preguntas #3.....55

Tabla 19 Pregunta #4.....56

Tabla 20 Pregunta #5.....57

Tabla 21 Pregunta #6.....58

Tabla 22 Pregunta #7.....59

Tabla 23 Pregunta #8.....60

Tabla 24 Pregunta #9.....61

Tabla 25 Pregunta #10.....62

Tabla 26 Cronograma de actividades anuales.....63

Tabla 27 Cronograma de capacitación.....64

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1 Ubicación de la empresa. Fuente: google mapas. 10

Imágen 2 Ciclo Deming Fuente: google imágenes 18

Imagen 3 Sistema de Gestión de Calidad 22

Imagen 4 Procesos Fuente: (DOC.PLAYER, 2017) 25

Imágen5 Tipos de Procesos Fuente (Gestión Calidad, 2016). 26

Imágen 6 Pregunta 1 Encuesta a maestros 41

Imágen 7 Pregunta 2 Encuesta a maestros 42

Imágen 8 Pregunta 3 Encuesta a maestros 43

Imágen 9 Pregunta 4 Encuesta a maestros 44

Imágen 10 pregunta 5 Encuesta a maestros 45

Imágen 11 Pregunta 10 Encuesta a maestros 46

Imágen 12 Pregunta 7 Encuesta a maestros 47

Imágen 13 Pregunta 8 Encuesta a maestros 48

Imágen 14 Pregunta 9 Encuesta a maestros 49

Imágen 15 Pregunta 10 Encuesta a maestros 50

Imágen 16 Pregunta 11 Encuesta a maestros 51

Imágen 17 Pregunta 1 Encuesta a padres de familia 52

Imágen 18 Pregunta 2 Encuesta a padres de familia. 53

Imágen 19 Pregunta 3 Encuesta a padres de familia 54

Imágen 20 Pregunta 4 Encuesta a padres de familia 55

Imágen 21 Pregunta 5 Encuesta a padres de familia 56

Imágen 22 Pregunta 6 Encuesta a padres de familia..... 57

Imágen 23 Pregunta 7 Encuesta a padres de familia..... 58

Imágen 24 Pregunta 8 Encuesta a padres de familia..... 59

Imágen 25 Pregunta 9 Encuesta a padres de familia..... 60

Imágen 26 Pregunta 10 Encuesta a Padres de familia 61

ÍNDICE DE ANEXOS

1.- Diagrama de Ishikawa.....77

2.- Lluvia de ideas.....78

3.- Diagrama de Pareto.....79

4.-Análisis de Pareto.....80

5.-Mapa de Procesos.....81

6.-Diseño de un Manual de Procedimiento..... 82

7.-Perfil del cargo.....115-116

8.-Preguntas de entrevista con la Secretaría General.....118

9.- Preguntas de encuesta a maestros.....119-120

10.- Preguntas de encuesta a padres de familia.....121-122

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA

CARRERA INGENIERIA EN SISTEMASDE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO

"DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SECRETARIA GENERAL DE LA UEMS"

Autor: Gina Inés Monroy Pozo

Tutor: C.P.A Mónica Criollo A. Msc.

Resumen

El objetivo fundamental de este trabajo de investigación se enfocó en el Diseño de un Manual de Procedimiento para la Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre.

En el primer capítulo se realizó un diagnóstico inicial, pronóstico y control al pronóstico en relación a las causas que no han permitido realizar las actividades del departamento, con gestión, control y documentación en los procesos y procedimientos.

En el segundo capítulo se fundamentó la teoría de calidad, principios y beneficios en la educación, procesos, procedimientos y manuales de procedimientos. Además de aquellas investigaciones que evidencian porque es relevante realizar el diseño en el departamento con un aumento de eficiencia en su gestión.

En el tercer capítulo se dispuso aquellos instrumentos y técnicas que se empleó como son: encuesta a maestros y padres de familia; además de la entrevista con la secretaría titular de la Secretaría General.

En el cuarto capítulo se realizó la propuesta del tema de investigación en base a los objetivos planteados, por medio de un análisis del entorno de la institución y partes interesadas, las recomendaciones son el resultado del diagnóstico realizado. El manual de procedimientos y perfil del cargo se lo realizo de forma clara y sencilla, debido a que el personal involucrado tiene escaso conocimiento de términos y definiciones sobre calidad.

Palabras Claves: Procesos, Procedimientos, Objetivos

UNIVERSITY OF GUAYAQUIL

FACULTY OF CHEMICAL ENGINEERINGRACE ENGINEERING

QUALITY SYSTEMS AND ENTREPRENEURSHIP

"DESIGN OF A PROCEDURAL MANUAL FOR THE GENERAL SECRETARIAT OF THE UEMS"

Author: Gina Inés Monroy Pozo

Tuthor: C.P.A Mónica Criollo A. Msc.

Abstract

The fundamental objective of this research work was focused on the Design of a Procedure Manual for the General Secretariat of the Mariscal Sucre Educational Unit.

In the first chapter an initial diagnosis, prognosis and control to the prognosis was made in relation to the causes that have not allowed to carry out the activities of the department, with management, control and documentation in the processes and procedures.

In the second chapter the theory of quality, principles and benefits in education, processes, procedures and procedures manuals was based. In addition to those investigations that show why it is relevant to design in the department with an increase in efficiency in its management.

In the third chapter, those instruments and techniques were used, such as: survey of teachers and parents; besides the interview with the titular secretary of the General Secretariat.

In the fourth chapter the proposal of the research topic was made based on the objectives set, by means of an analysis of the environment of the institution and interested parties, the recommendations based on the diagnosis found. The manual of procedures and profile of the position was carried out in a clear and simple way, because the staff has little knowledge of terms and definitions about quality.

Key words: Processes, Procedures, Objectives.

INTRODUCCION

La Unidad Educativa Mariscal Sucre obtuvo su primer permiso de funcionamiento en mayo de 1956 por su fundador Don Ángel Calderón Muñoz con el nombre de Instituto Particular Mariscal Sucre, su primer local estuvo en las calles Francisco de Dávila y Quito , luego de tres años de labores se trasladaron a su segunda sede en Lorenzo de Garaicoa y V.M. Rendón, en la actualidad se encuentra en la Av. Juan Tanca Marengo Km. 4 ½ y Guillermo Cubillo.

En el año de 1996 se obtiene el permiso de funcionamiento para aperturar el servicio educativo del colegio nombrándolo "Ana Mercedes Muñoz de Calderón". Luego en el período lectivo 2001-2002 inicia sus labores educativas el jardín de infantes "Los Ángeles"; a partir de este momento la institución cuenta con todas la oferta educativa que en el momento de denominaba el pre-escolar, escuela y colegio.

En enero de 2013 el Ministerio de Educación dispuso por intermedio de los distritos correspondientes, que las instituciones educativas en las que existiera más de un nombre para las distintas ofertas, se las reconozca como Unidad Educativa. Razón por lo cual hoy solo se la conoce, está registrada y legalizada como Unidad Educativa Mariscal Sucre.

Capítulo 1

1.1 Planteamiento del Problema

La Unidad Educativa Mariscal Sucre (UEMS) en el año de 1996, obtuvo el permiso de funcionamiento del colegio Ana Mercedes Muñoz de Calderón, a partir de ese momento se vio la necesidad de tener una Secretaría General que se encargada de los nuevos requerimientos exigidos por el Ministerio de Educación del Ecuador.

La Secretaría General está conformada por una persona registrada con firma de responsabilidad de los trámites a realizar en el Distrito respectivo de Ministerio de Educación, teniendo a su cargo además de lo descrito, parte del nivel básico superior y bachillerato de los estudiantes. Se debe recalcar que existen cuatro secretarias que son responsables de las diferentes necesidades de los ciclos de la institución no siendo parte de la Secretaría General, las que en determinadas momentos dan soporte a las actividades que se deben cumplir por disposiciones ministeriales.

Lamentablemente en los años transcurridos no existen documentos los procedimientos que se realiza.

Para conocer las actividades que realizan se tuvo una reunión con la secretaria responsable del área donde se indica las actividades que se desarrollan en forma diaria, semanal, y anual. Luego de la reunión se empezó a elaborar y clasificar los datos obtenidos y mediante un diagrama de causa efecto realizar un diagnóstico, pronóstico, y control de pronóstico para determinar errores en la forma de trabajar. (Ver Anexo 1).

ETAPA 1: Diagnóstico

Alta Gerencia - Autoridades

- ✓ Gerencia desconoce un Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Desorganización en la rotación del personal y sus funciones.
- ✓ Cambios en las funciones del personal sin ninguna capacitación

- ✓ No existe una planificación estratégica.

Gestión Documental

- ✓ No existen manuales, ni instructivos de las actividades desarrolladas en el Departamento de Secretaria General.
- ✓ Formatos para registros diseñados a criterio del personal.
- ✓ Desorganización de los padres de familia en requerimientos.
- ✓ Incumplimiento en entrega de documentos legalizados de estudiantes.
- ✓ Inexistencia de un cronograma de actividades.

Talento Humano

- ✓ No existe manual de funciones.
- ✓ Modificaciones constantes en actividades asignadas, debido a la no existencia de un manual de funciones.
- ✓ Falta de competencia del personal.
- ✓ Carencia de retroalimentación del personal.
- ✓ Falta de capacitaciones.

Infraestructura y mantenimiento

- ✓ Falta de mobiliario.
- ✓ Deficiencias recurrentes en el servicio tecnológico.
- ✓ Exceso de pasos requeridos previo al ingreso del sistema OPEN.
- ✓ Exceso de pasos requeridos previo al ingreso del sistema OPEN.
- ✓ Deficiencia en redes de comunicación externa e interna.

Al conocer la información de la situación actual de la Unidad Educativa Mariscal Sucre se identifica la existencia de debilidades; sus empleados se encuentran desmotivados; las labores que se ejecutan no son realizadas en una forma ágil, con un desgaste del personal en tiempo que puede ser utilizado en la ejecución de otras actividades. Incumplimiento de horarios establecidos por parte de padres familia y público en general. La alta dirección no está totalmente comprometida en mejorar los procesos actuales.

Con lo expuesto sino se ejecuta una acción de mejora u oferta que permita mitigar estos aspectos negativos se generara un aumento de dificultades y quejas de parte de empleados y padres de familia. Además de incumplimientos con organismos de control.

ETAPA 2: Pronóstico

Alta Gerencia -Autoridades

Falta de compromiso de la alta gerencia.

Inestabilidad y desmotivación del personal.

Desconocimiento de problemáticas de la institución.

Gestión Documentada

Desconocimiento en la elaboración de tareas.

Omisión de campos requeridos.

Pérdida de tiempo en atención.

Expedientes incompletos. Infringir Ley de Educación.

Sanciones de organismos reguladores.

Talento Humano

Desconocimiento de funciones y responsabilidades.

Desorganización y desmotivación del personal.

Inconformidad en padres de familia y organismo reguladores

Personal no apto en cumplimiento de funciones.

Infraestructura y mantenimiento

Desorden y pérdida de documentos.

Falla e interrupción en la realización de tareas.

Improductividad en la realización de labores.

Incomunicación de representantes y personal.

Una vez realizado un análisis de los efectos que podrían ocurrir al identificar las falencias, se propone alternativas de solución de cada una de las deficiencias encontradas, con lo cual la Unidad Educativa Mariscal Sucre, obtendrá una eficiente gestión, agregando un valor agregado a sus procesos y servicios. Las que describimos a continuación:

ETAPA 3: Control del Pronóstico

Alta Dirección - Autoridades

Corregir las carencias y problemáticas de la institución. Elaboración de un programa de mejora continua.

Elaborar perfil para puestos de trabajo.

Elaborar una planificación estratégica con cada área o departamento.

Gestión Documentada

Elaborar manual e instructivo de procedimientos.

Revisar y elaborar formatos acorde a las necesidades actuales.

Elaborar formatos con instrucciones detalladas.

Establecer fechas de entrega y acciones a tomar.

Elaborar cronograma de actividades requeridas anualmente.

Talento Humano

Elaborar manual de funciones y responsabilidades.

Redistribuir puestos de trabajo.

Establecer cronograma de retroalimentación.

Elaborar un plan de capacitación anual.

Infraestructura y Mantenimiento

Redistribuir o comprar mobiliario.

Ejecutar inspección de equipos, con lo se podrá llevar a cabo una toma de decisión.

Revisar y corregir el sistema informático.

Efectuar inspección y corrección de redes.

Al realizar la exanimación de las distintas etapas permite propone mejoras de manera eficaz y eficiente, mediante herramientas de calidad como el diagrama de Ishikawa, lluvia de ideas, de esta manera se realizó el análisis de cada uno de los aspectos desfavorables y sus causas.

Mediante lo actuado se ha distinguido cada una de las alternativas de las posibles opciones,presentadas en el control de pronóstico.

Cómo conclusión se indican que la Unidad Educativa Mariscal Sucre, es una institución que necesita reforzar aquellas debilidades que no permiten crear una cultura y compromiso en toda la organización, para la descripción de sus procesos y el control en la información documentada requerida.

1.2. Formulación y Sistematización de la Investigación

1.2.1 Formulación del problema de investigación

¿Cómo incide no disponer de un manual de Procedimientos al desempeñar las actividades de Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre?

1.2.2 Sistematización del problema

¿Cuálesson los motivos por los cuales no se tiene documentados los procesos en el departamento de Secretaría General?

¿Cuálesserían los beneficios que la Secretaría General cuente con sus procesosdocumentados?

¿De qué manera contribuiría un cronograma de fechas de entrega de informes a los organismos reguladores de la educación al departamento de Secretaría General?

¿Cómo influiría un plan de capacitación sobre las actividades del personal del departamento de Secretaría General, e inclusive de aquel personal no perteneciente al área pero que debe proporcionar información para llevar a cabo el proceso de secretaría?

¿Qué documentos exige la Norma ISO 9001-2008 en el apartado 4 en cuanto a documentación?

¿En qué forma influiría la entrega de documentación completa y legalizada de los estudiantes en la realización de las actividades de Secretaría General?

¿De qué forma contribuiría a los docentes disponer de un manual de procedimientos para el ingreso de notas en el sistema, proporcionado por el departamento de Secretaría General?

1.3 Justificación de la Investigación

1.3.1 Justificación teórica

A través de un manual de procedimientos para la Secretaria General de laUnidad Educativa Mariscal Sucre, permitiría realizar las actividades del área con eficiencia y eficacia para sus clientes internos y externos.

El manual de procedimientos es un instrumento administrativo, que apoya las actividades diarias de sus diferentes áreas en una empresa. Con el fin de documentar, crear, planificar, registrar y mantener un control especifico de la documentación.

1.3.2 Justificación metodológica

Se realizó la investigación en el departamento de Secretaría General de la UEMS, para determinar las causas en las cuales se enfoca la problemática del presente trabajo y cuyo análisis se desarrolló con la aplicación de herramientas de calidad tales como:

- ✓ Lluvia de ideas.

- ✓ Ishikawa
- ✓ Pareto.

De las herramientas mencionadas se obtuvo información con locual se realizará la investigación.

Se elaborarán encuestas y entrevistas al personal que participa en las actividades dela Secretaría General, para obtener un diagnóstico e identificar mejoras en los procedimientos realizados.

1.3.3 Justificación práctica

Con el manual de procedimientos en la Secretaría General se obtendría de forma específica y metódica el detalle de las actividades correspondientes al área. Facilitando a su personal realizar sus labores de forma eficaz, y efectiva, optimizando al máximo los recursos que disponen el departamento.

Desde el inicio del departamento de Secretaría General en el año del 1996, han existido constantes rotaciones del personal, originando atraso en la atención a los usuarios debido al desconocimiento y a la aplicación del criterio del personal de turno. La continua rotación del personal de secretaría origina inconvenientes al no disponer de la información necesaria, así también al realizar consultas al personal anterior al cargo y que a la vez se encuentra realizando otras funciones. En muchas ocasiones, al no poseer los documentos físicos o digital ciertas actividades de los procedimientos se omiten, dando como resultado trabajos atrasados, incompletos e incremento de reprocesos de las actividades, causando consecuente molestias y pérdidas de tiempo tanto para padres de familia, personal de la institución, así también incumplimientos de los requerimientos de los organismos ministeriales de educación (Distrito y Subsecretaría).

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un Manual de procedimientos en la Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre.

1.4.2 Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico de las actividades que se realizan en la Secretaría General de la Unidad Educativa "Mariscal Sucre".
- ✓ Elaborar un cronograma de actividades del departamento con periocidad mensual.
- ✓ Elaborar un plan de capacitación al personal de todas las secretarías existentes por ciclo, para apoyo entre sí, en caso de requerirse tales como los reemplazos en períodos vacacionales laborales.
- ✓ Elaborar la estructura documental de un Manual de procedimiento para el departamento de Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre.

1.5 Delimitación de la Investigación

El presente trabajo de investigación se encuentra delimitado de la siguiente manera

1.5.1 Delimitación del Espacio

País	Ecuador
Región	Costa
Provincia	Guayas
Cantón	Guayaquil
Organizacion	UNIDAD EDUCATIVA MARISCAL SUCRE
Dirección	Av. Juan Tanca Marengo Km. 4 1/2 y Av. Guillermo Cubillo
Teléfono	(593-4) 3728250

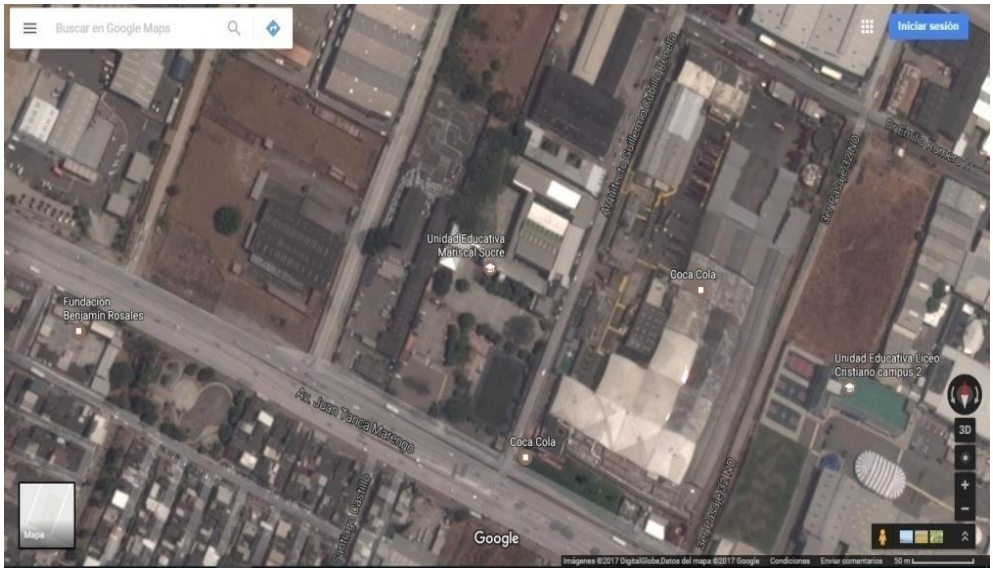


Imagen 1 **Ubicación de la empresa. Fuente: google mapas.**

1.5.2 Delimitación del Tiempo

La norma bajo la cual se basa este proyecto de investigación, estará vigente hasta septiembre del 2018, ya que el período de transición es de tres años a partir de la que fue el 25 de septiembre del 2015 en que se publico la nueva Norma ISO 9001-2015.

El documento se elaboró con información obtenida de fuentes primaria y secundaria

Fuente primaria: Toda la documentación recolectada como fuente primaria está basado en registros,documentos,instalaciones que existen en la Unidad Educativa "Mariscal Sucre"

Fuente Secundaria: Toda la documentación secundaria recolectada como aporte para consulta, está basada en información obtenida de textos, normativas, sitios web, herramientas de calidad.

1.5.3 Delimitación del Universo

El estudio fue realizado en las instalaciones de la Unidad Educativa "Mariscal Sucre" ensayo y la población sobre la cual se levantó la información del periodo lectivo 2016-2017, corresponden a personal de la institución tales como:

Representante Legal: Que asume la responsabilidad frente a los organismos que regulan a la institución, provee recursos y está al frente ante cualquier problema que adquiera la organización.

Rectora: Asume las responsabilidad y supervisión en temas administrativos y académicos de la institución y realización de nuevos proyectos.

Inspectora General: Tiene a cargo el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la institución en cuanto a Código de Convivencia.

Coordinadoras de ciclo: Encargadas de los maestros y estudiantes para el ciclo determinado. Imagen de la organización frente al padre de familia, encargada de la gestión administrativa de las novedades que presentan los padres de familia.

Jefes de área: Encargados dela supervisión, coordinación, ejecución, comunicación y cumplimiento de las actividades académicas a ellos encomendadas, tales como planificaciones, bloques curriculares, proyectos etc.

Maestros:Entre sus funciones principales constan las labores académicas encomendadas a ellos en la educación y guía de los estudiantes, así también las labores administrativas propias de su relación directa con los estudiantes y padres de familia acatando disposiciones de las autoridades de la institución, así como de los organismos reguladores.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

El diseño de un Manual de procedimientos basado en la Norma ISO 9001-2008 en la Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre" mejorarían sus procesos aumentando su eficacia y eficiencia en la realización de las actividades.

1.6.2 Hipótesis Particulares

Con el diagnóstico inicialdeldepartamento de Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre, se podría tener una idea más clara de la situación actual del mismo y así realizar los cambios respectivos para su mejora.

Si se aplicaran procedimientos en los procesos de los servicios brindados por el departamento de secretaría, se trabajaría de forma más ordenada y enfocados en la mejora continua de los servicios del departamento de Secretaría General.

Con la descripción y definición de los procedimientos en Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre, se obtendrá información para implementar los controles necesarios.

1.7 Declaración de variables

Las Variables que se han establecido Para este proyecto son las siguientes:

1.7.1 Variable Independiente

Manual de Procedimientos

1.7.2 Variable Dependiente:

Mejoramiento continuo: Acciones dirigidas a levantar el desempeño de los procesos del departamento de Secretaría General para ser más competitivo.

Satisfacción al cliente: Grado de realización de las expectativas básicas, conforme la propia percepción del cliente.

Gestión por procesos: Metodología empleada por la institución para ejecutar su organización en la que se basa por la interacción de sus actividades, dirigidas a obtener servicios.

Procesos productivos: Grupo de actividades que modifican factores o recursos con valor agregado en un producto o servicios.

Caracterización de procesos: Detalle de los elementos, como entradas, salidas, recursos y controles.

Información documentada: Datos requeridos en el departamento de Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre, que se debe controlar y mantener.

Procedimiento: Documento que define como ejecutar actividades de un proceso.

Instructivo: Documento con indicaciones, dirigido a efectuar tarea determinada.

Registro: Documento que abarca resultados de actividades o que facilitan evidencia de su relación.

1.7.3 Operacionalización de las variables:

Las variadas declaradas anteriormente se describen sus indicadores e instrumentos para su verificación en la Tabla 1.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Indicador	Instrumento
Mejoramiento Continuo	Acciones de mejora propuestas	Informe de acciones de mejora o Plan de Mejoras
Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción
Gestión por procesos	Número de procesos establecidos	Mapa de Procesos
Procesos Productivos o de serviicos	Indicadores de procesos	Ficha de procesos
Caracterización de procesos	Porcentaje de procesos caraterizados	Ficha de Procesos / Ficha de indicadores
Información documentada	Número de documentos elaborados	Lista de Control de Documentos
Procedimiento	Número de procedimientos mínimos documentados	Lista de Control de Documentos
Instructivo	Número de instructivos mínimos documentados	Lista de Control de Documentos
Registro	Número de formatos mínimospara registros mínimos documentados	Lista de Control de Documentos

Fuente: La autora

Capítulo II

2 Marco Referencial

2.1 Antecedentes de la investigación

Las organizaciones requieren perdurar al entorno económico, con mayor competencia, sociales, y culturales, etc. Deben extender nuevas formas de obtención de diversos recursos humanos y emplear herramientas con las que puedan ejecutar de un modo más eficaz y eficiente esa versatilidad, el primordial activo no son instalaciones, recursos tangibles, dinero, materiales, etc., sino los activos intangibles: flexibilidad de la organización, la confianza, el capital intelectual, el liderazgo, los sistemas de comunicación interna.

Emplear herramientas con las que puedan ejecutar de un modo más eficaz y eficiente esa versatilidad, el primordial activo no son instalaciones, recursos tangibles, dinero, materiales, etc., sino los activos intangibles: flexibilidad de la organización , la confianza, el capital intelectual, el liderazgo, los sistemas de comunicación interna.

El éxito ininterrumpido es el talento para sostener y fomentar su cumplimiento a largo plazo, las capacidades del personal docente y no docente, capacidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, necesidades y expectativas de los grupos de interés: alumnos, familia, sociedad, etc.

Entonces es necesario aplicar nuevas herramientas de gestión, las cuales permitirían medir el desempeño de forma eficaz, optimizando al máximo los recursos disponibles.

Para realizar el presente proyecto de investigación se apoyó en tres fuentes de información y se mencionan a continuación

En la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil se han presentado trabajos de investigación sobre “Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la Compañía Circolo S.A y su incidencia en el año 2011”, así

como también "Diseño del Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos y su incidencia en la eficacia y eficiencia de procesos para el área de Secretaría del Colegio Técnico Fiscal Provincia del Azuay de la Ciudad de Guayaquil".

Otro trabajo referente al tema de investigación es "Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos" del Gobierno del Estado de México.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Calidad en instituciones educativas

El concepto de calidad dentro de los Centros Educativos debe estar siempre enlazado con la idea de **educación de calidad**. Este concepto de calidad, que en ocasiones se hace tan subjetivo, queda definido en la **Norma ISO 9001**, en la que se establecen los requisitos que deben reunir y cumplir los Centros Educativos para la obtención del reconocimiento de la Calidad en su gestión, a través de la implantación de un **Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad** (SGC).(Peña, 2016)

2.2.2 Principios que debe cumplir un Sistema de Gestión de Calidad en centros educativos:

2.2.2.1Enfoque de mejora continua

- ✓ Gestión y evaluación del talento humano.
- ✓ Promoción de comunicación e información efectiva.
- ✓ Formación como fundamento del cambio.
- ✓ Enfoque basado en la Gestión por proceso.
- ✓ Prevención como base de la gestión educativa.
- ✓ Satisfacción de necesidades y expectativas de los estudiantes y padres de familia.
- ✓ Promoción de cultura basada en el mejoramiento continúo.

Para poder conseguir los principios se recomienda que la institución redacte un Manual de Calidad en que incorpore la política de calidad, los objetivos de la calidad, los procedimientos indispensables para el trabajo del SGC, etc. Además que los documentos estén accesibles, los que se debe de contar para realizar una planificación , operación y control de procesos, y registro en las que se evidencie la disposición de las actividades.

2.2.3 Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad en centros educativos:

Aumento de la percepción y status.

Compromiso y motivación del personal.

Aumento de la confianza de los padres de familia en la institución.

Impulso de la gestión interna de la organización.

Mejoramiento continuo y autoevaluación.

Entendimiento de las exigencias y expectativas de las familias.

Sistematización de responsabilidades y labores necesarias para obtener un resultado excelente.

Acoger criterios frecuentes para la planeación, ejecución y evaluación de la diligencia Educativa.

Organización de tareas y responsabilidades indispensables para brindar servicios con excelencia.

La norma ISO 9001-2008 contribuiría a documentar en físico los procesos administrativos más frecuentes, las actividades que se realizan en forma constante se documentarán en un "Procedimiento General de Trabajo Administrativo de Secretaría".

2.2.4 Procesos administrativos

"Comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo"(Bernal & Sierra, 2013, pág. 16).

Imágen 2**Ciclo Deming Fuente: google imágenes**

.

Un proceso administrativo es un conjunto de actividades que están conformadas por la planificación, organización, dirección y control, para el mejor desempeño de las labores a realizar y resolviendo problemas que se presentan a diario; buscando el cumplimiento de los objetivos institucionales. Es importante especificar que el proceso administrativo es circular no lineal.

Debemos agregar que existen una serie de pasos, que no tiene menor importancia, pero son parte del todo como son: políticas, estrategias, y las metas.

Es un conjunto de fases o pasos a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos asuntos de organización, dirección y control, para resolverlos se debe contar con una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros para poder hacer del proceso lo más fluido posible.(Cruz, 2013).

Con un proceso administrativo bien organizado se logra vincular adecuadamente a todos los sectores de la empresa en función de una serie de objetivos comunes**.** La buena administración de una empresa, basada en procesos administrativos bien delineados,además permite ir elevando los niveles de productividad**,** lo que significa que los

recursos, tanto humanos como se vuelven más efectivos.(Enciclopedia de Clasificaciones, 2016).

Con un proceso administrativo bien organizado se logra vincular adecuadamente a todos los sectores de la empresa en función de una serie de objetivos comunes**.**

Debemos agregar que existen una serie de pasos, que no tiene menor importancia, pero son parte del todo como son: políticas, estrategias, y las metas.

2.2.5 Pasos del Proceso administrativo:

2.2.5.1 Planeación

Es la planeación de acciones antes de la realización de las tareas; para lo cual debemos dejar especificados cual es la estrategia general . establecer una dirección y con ello se minimiza el choque negativo, como consecuencia de un cambio.

Debemos mencionar que la planeación se puede realizar a corto, mediano y a largo.

2.2.5.2 Organización

Es la estructuración técnica de las relaciones que debe tener entre actividades, funciones y niveles; al clasificar y repartir las labores, los medios y autoridad de los que pertenecen a la organización. Esto establece el vínculo correcto entre "lo que se debe ser" y lo que efectivamente es:

2.2.5.3 Dirección

Conlleva un nivel de ejecución, que lleva a cabo las labores que deberán ser productivas, y otro de dirección, en el que se conduce a aquellos que las ejecutan. El cometido de los gerentes en estos casos adquiere una importancia especial, al dar las directivas y motivando al personal, para que ejecuten las labores a las que fueron asignadas.

2.2.5.4 Control

Es la marcha que controlan las actividades, evaluando que se cumplan como fueron programadas; si es necesario corregirlas por existir alguna desviación importante. Se

debe con un sistema de control seguro, con el que ratifique la culminación de las metas de la organización como fueron estipuladas para lo cual se necesita elementos como las normas de desempeño, medidas correctivas, y medición de resultados.

2.2.6 Sistema de Gestión de Calidad

2.2.6.1 ¿Qué es calidad?

La calidad se define como conformidad a las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un producto o servicio.

Existe un sin número de conceptos, los gurú líderes en calidad Shewhart/Crosby, Deming/Taguchi y Feigenbaum/Juran/ Ishikawa han aportado con sus propios conceptos, para una mayor comprensión se los agrupado por sus puntos en semejanza. La calidad como excelencia por ser la única definición que entiende la calidad en términos de superioridad absoluta del producto. Calidad total, porque condena una definición comprensiva de las anteriores conceptualizaciones parciales. A ellos cabe agregar el concepto calidad de servicio, usualmente adoptado en el área de marketing. Los conceptos que revisamos aluden tanto al producto como al proceso, al servicio, a la propia empresa o a su sistema de gestión.(Carmisón , Cruz , & González, 2006).

El control de la calidad consiste en la inspección y medida de las características de la calidad de un producto o servicio, y su comparación con unos estándares establecidos. Los resultados de esta comparación son utilizados para la realización de acciones que corrijan las diferencias entre lo establecido y lo realmente ejecutado.(Piazzo).

Para comenzar a hablar de las normas ISO 9000, es importante de la concepción de estándares planteada por Guasch, Racine, Sánchez y Diop, (2008) , quienes mencionan que los estándares presentes en todo el mundo hoy, definen en gran medida el modo como las personas, productos y procesos interactúan uno con otros y con su ambiente. Un estándar se puede considerar como un patrón o modelo que ha sido establecido por cierta autoridad,

costumbre o consenso general. Los estándares de calidad no son ajenos a esta definición y en este capítulo se describen los estándares de las normas ISO 9000, con el fin de tener un referente que nos permita desarrollar esta obra..(Fontalvo, 2010, pág. 194)

La Organización ISO, es una Organización Internacional de Estandarización constituida por diferentes organismos de Estandarización del mundo. En 1989 se publicó la primera serie de norma ISO 9000, en la que destacan las normas ISO 9001, ISO 9002 y ISO 9003, las que permiten indicar los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de las empresas.

Las normas son sujetas a revisión y mantenimiento quinquenal; con lo cual se responde a todas las peticiones de los mercados. En el año de 1994, se divulgo la revisión de las normas ISO 9000.

El cambio significativo se dio en el 2000, que se realizó una nueva revisión la cual vario de la norma de Aseguramiento de la Calidad versión 1994 por la norma que dispone la Gestión de la de enmiendas y aclaraciones de la anterior norma. . El 2008 se expone la versión ISO 9001 en la cual s e ejecuta una secuencia. Se debe recalcar que la sustancia previa de la norma permanece vigente, como se esclarece a continuidad.

2.2.7 Beneficios de la Norma ISO 9001

1.- Proporciona disciplina la interior del sistema en donde se esté implementando.

2.- Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.

3.- También se constituye en un programa de marketing con impacto al nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizando en más de 150 países.

2.2.8 Estructura de la ISO 9001: 2008

La norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos de una empresa que quiera lograr certificarse demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamentos o leyes aplicables y mantenimiento en marcha un sistema de gestión de la calidad que demuestre la mejora continua de la organización.

Con un enfoque basado en procesos, con lo que se busca que la Organización articule sus procesos, procedimientos, tareas y el trabajo de las personas de forma sistémica, con lo que se logra un mejoramiento continuo dentro de las Organizaciones. Esta norma ISO 9001:2008. Fontalvo. T. y Vergara.J. (2010).

La norma se aplica a todo tipo de empresa independiente de que produzca bienes o preste servicios, así como de su tamaño o especialidad.

Imágen3 **Sistema de Gestión de Calidad**
Fuente:http://www.scoop.it/t/sistema-de-gestion-de-calidad-bajo-iso-9001-2008/p/4046805707/2015/06/30/iso-9001-esquema-de-implementacion-y-ciclo-phva-youtubejunio 30 2015

2.2.9 Principios de la gestión de la calidad

Los principios son genéricos y será necesario adaptarlos a cada empresa según sus características.

Podrán producirse exclusiones dadas por la propia idiosincrasia de la empresa, pero solo en lo que se refiere a lo expresado en el capítulo 7 referido a la realización del producto o prestación de servicio.

2.2.10 La norma describe los 8 principios de gestión de la calidad:

- ✓ Enfoque al cliente.
- ✓ Liderazgo.
- ✓ Participación del personal.
- ✓ Enfoque basado en procesos.
- ✓ Enfoque de sistema para la Gestión.
- ✓ Mejora Continua.
- ✓ Enfoque basados en hechos para la toma decisiones.
- ✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores.

La norma ISO 9001-2008 mantiene de forma general la filosofía del enfoque a procesos y los ocho principios de la calidad, a la vez que seguirá siendo genérica y aplicable a cualquier organización independiente de su actividad o su carácter público o privada.

La versión ISO 9001-2008, restringe los cambios limitando el impacto en los usuarios al ponerla en práctica y se reformo solamente en donde se evidencia que obtendría beneficios para quien implemente.

2.2.11 ¿Qué es un Proceso?

Todos los días realizamos procesos que pueden ir desde el desayuno hasta realizar una actividad laboral.

Un proceso es una secuencia de tareas o actividades interrelacionadas que tienen como fin producir un determinado resultado (producto o servicio) a partir de unos elementos

de entrada y que se vale para ello de unos ciertos recursos (….) que añaden valor mientras se produce. (Alcalde , 2010, pág. 106)

Tomando este concepto un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas, que se cumplen en un orden establecido, para lo cual debemos identificar las entadas y salidas del mismo, obteniendo como efecto un producto o servicio.

Acalde (2010) menciona que " Un proceso sigue las mismas pautas que un SGC: se planifica una actividad, se hace, se verifica y si el resultado obtenido es satisfactorio, se repite hasta encontrar oportunidad de mejora" (pág.107).

"El movimiento por la calidad sobre todo el enfoque de aseguramiento, ha consagrado el principio de que los procesos de una organización deben planificados, documentados y puestos en práctica bajo condiciones controladas que creen valor".(Carmisón , Cruz , & González, 2006). Los autores también indican que todo proceso se divide en subprocesos que son fracciones del proceso.

"Una de las características significativas de los procesos es que son capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización. (…) Un proceso responde a la pregunta "Qué" no "Cómo".(Excelencia Emprearial).

Los procesos deben de ser de fácil comprensión para cualquier persona de la institución. Para dar mayor facilidad el nombre que se la da a cualquier proceso, debe tener relación con las actividades que realiza.

Cuando se habla de procesos es frecuente escuchar procesosrelevantes"secuencia de actividades encaminadas a crear valor añadido sobre cierta entrada para lograr un resultado estratégicamente interesante que normalmente alude a la satisfacción de los requerimientos de un grupo de interés para la organización (clientes, empleados, etc.)"(Carmisón , Cruz , & González, 2006).

2.2.12 Elementos de un proceso

Entradas: Es todo lo que se necesita para realizarlo

Salidas: Es lo que conseguimos del proceso

Proveedor: Es quien facilita las entradas, puede ser externo o interno

Cliente: destinatario del proceso

Recurso: es todo lo necesario para realizar el proceso

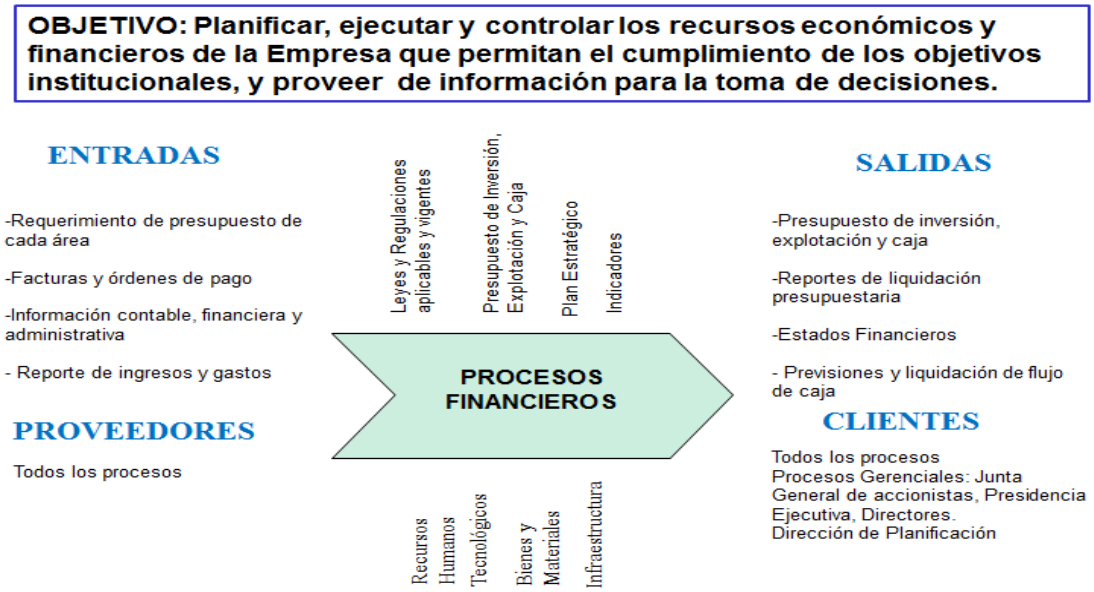
Actividades: Agrupación de labores para un procedimiento

Procedimientos: Es como específicamente se realiza una actividad

Indicador: Escala propio de un proceso

Propietario del Proceso: Quien es el responsable

Controles: Medidas con lo que se comprueba el estado del proceso.



Imágen4 **Procesos Fuente: (DOC.PLAYER, 2017)**

Los procesos se clasifican en: Estratégicos, operativos y de soporte.

I*mágen5* Tipos de ProcesosFuente (Gestión Calidad, 2016).

2.2.13 ¿Qué es un Procedimiento?

El procedimiento determina, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las actividades que integran a un proceso de transformación de insumos en productos , bienes o servicios. (…) se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo.(Gobierno, 2014, pág. 10).

Alcalde (2010) expresa que : "procedimiento consiste en información de cómo se hace una determinada tarea, mientras que el proceso se ocupa de qué se hace en una determinada etapa del proceso productivo".

" Procedimientos simbolizan la estructura de subprocesos que, integrados, forman un proceso". (Carmisón , Cruz , & González, 2006, pág. 149).

2.2.14 Manual de procedimientos

¿Qué sucede cuando no existen guías en las organizaciones? La respuesta es: **un caos**. La mayoría de las empresas altamente exitosas necesitan un manual por área y puesto, que les

permita orientar a sus trabajadores y líderes, tanto en metodología **c**omo en **objetivos**, aquí es donde entra el gran papel de los llamados **"**Manuales de Procedimiento**"**. (Alto Nivel, 2017).

Con lo expuesto vemos la importancia de la existencia de manuales de procedimientos, ya estos permiten guiar a sus colaboradores en las actividades a realizar y sirven como material de consulta, es una herramienta que apoya en las actividades diarias a cumplir.Además está realizado en base a cada puesto de trabajo.

"El manual de procedimientos describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de sus ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos".(Sánchez, 2013).

2.2.15 Ventajas de un manual de procedimientos

Asesor en el ingreso, son documentos que prestan apoyo y aprendizaje del personal nuevo de la organización. Se especifica las funciones que deben cumplir, así comoexpectativas y deber del puesto.

Auxiliares en la rutina sirven de guía del día a día.

Delimitan la relación entre áreas, y especifica con quién hacerlo, como ayudar, cuando acudir y con quien hacerlo.

Establece desempeño y personalidad pues colaboran en organizar las actividades, especificando lo que el empleado requiere para sobresalir en el lugar establecido.

2.3 Marco Contextual

La Unidad Educativa "Mariscal Sucre" cuenta con una trayectoria educativa de 60 años de experiencia en su labor de brindar conocimiento, valores a niños y jóvenes. Es una de las instituciones de mayor renombre en la ciudad de Guayaquil; sus estudiantes han logrado un reconocimiento dentro de otras instituciones del medio por su alto nivel

académico y conductual. Sus bachilleres obtienen un excelente puntaje lo que les permite poder ingresar a las universidades que ellos deseen, incluso obteniendo becas para cursar sus estudios universitarios.

En la actualidad la Unidad Educativa Mariscal Sucre es una institución reconocida por su trayectoria, logros, nivel y exigencia académica. En el medio que lo rodea existen otras instituciones educativas con renombre. Pero a pesar de esto se ha observado en los últimos años el aumento del número de estudiantes.

Los padres de familia que desean una educación acorde con las necesidades que cada día se van incrementado en nuestra sociedad, conocen que van a obtener ese plus adicional en educación, además de valores en sus representados.

Es una institución abierta a las necesidades del estudiantado y representantes, que vela cada año por las innovaciones en aprendizaje tratando de implementaras, a pesar de los lineamientos que establece el Ministerio de Educación. Es así que para el nuevo período lectivo 2017-2018 se está incrementando a la malla curricular el idioma francés; además de ser centro de certificación de idioma inglés por Cambridge y certificación de Microsoft..

Conociendo la problemática económica en que se encuentra el país y teniendo autorización de aumento de cobro de matrícula y pensión de cada año lectivo el valor a cobrar es inferior al autorizado por la Junta Reguladora de Costo, siendo esto otro de los beneficios que brinda para ser seleccionado por los representante y diferenciarnos de los otros centros del sector.

Posee excelente infraestructura, equipos de tecnología y talento humano con capacidad para desempeñar de la mejor manera las labores encomendadas a ellos.

Lo que se podría considerar una fortaleza, al tener muchos años realizando las actividades diarias, se transforma en una debilidad, por la rotación del personal docente y administrativos, los que a pesar de ser capacitados en la realización de las tareas

asignadas, no las cumplen, o las realizan a medias. El principal problema del personal es desconocer las implicaciones de las actividades no cumplidas y como se entrelazan con el trabajo de otras áreas y departamentos.

Al no tener una fuente de consulta para la realización de las actividades; no se cumple de manera uniforme. Se presentan problemas e inconvenientes que son solucionados de manera parciales o como simples parches, pero teniendo un costo adicional a la empresa de tiempo y dinero.

2.3.1 Misión

Formas personas capaces de buscar permanentemente el conocimiento, críticas, alegres, creativas, autónomas, con tal apertura de pensamiento que se conviertan en auténticos líderes de su entorno, solidarías con sus semejantes y generadoras de crecimiento sostenido en su ámbito de acción.

2.3.2 Visión

Soñamos con un ecuatoriano protagonista de sus propios procesos de aprendizaje, comprometido consigo mismo y con su comunidad de criterio abierto, con conciencia moral y valores. Un líder auténtico, respetuosos de su entorno ecológico y defensor de los principios.

2.4 Marco Conceptual

Dentro de la presente tesis existen palabras a aclarar su significado:

Norma: Se determina a toda ley que se establece para ser cumplida por un sujeto específico en un espacio y lugar.

Requisitos: Se trata de lo indispensable para obtener algo. Es una necesidad que está implantada e obligatoria.

Objetivo: Efecto que se desea alcanzar.

Documentación: Es la ciencia de documentar

Procesos: Es la recopilación de actividades mutuamente relacionadas que se realizan para transformar elementos de entrada (proveedores), transformando esos elementos de entrada en (productos o servicios).

Organización: Es una persona o grupo, que tienen sus responsabilidades, funcione, autoridad con correspondencia en el resultado de un objetivo.

Área administrativa: Fracción de la empresa que se le asigna responsabilidades.

Manual de procedimientos: Es el documento que describe las labores a realizarse para cumplir una actividad en el área administrativa.

Cliente: Organización o persona que obtiene un producto o servicio que solicitaba.

Eficacia: Nivel en que las actividades planeadas se desarrollan y logran los resultados.

Función: Actividades que deben ser ejercidas por una parte de la organización.

Flujograma: Conocido como diagrama de flujo, es la representación gráfica de las actividades en forma ordenada que se realizan en el proceso. Facilita la identificación de las entradas de proveedores, las salidas de los clientes, y lo puntos críticos.

Diseño: designación con la que se conoce las labores de proyección de objetos de empleo diario, con materiales utilizados y su empleo. Es el desenlace final de un proceso, cuya meta es la solución de una problemática, tratando de ser útil.

Inter-funcional: Es el compuesto de mecanismos integradores y relacionados que se implantar en una organización, para obtener la interconexión de las distintas funciones, logrando que todas trabajen al mismo tiempo, y lograr objetivos establecidos.

Mejora continua: es una filosofía de trata de maximizar y optimizar la calidad de un servicio o producto.

Proveedor: Quien facilita un producto o servicio.

Requisito reglamentario: Es obligatorio y establecido por un organismo legislativo.

Retroalimentación: Expresiones, opiniones, y comentarios de interés de un producto o servicio.

Satisfacción del cliente: Apreciación del cliente sobre el nivel que se han realizado sus necesidades.

Capacitaciones: Antes de mencionar el concepto de capacitaciones, se debe tener claro lo que es **adiestramiento** y **entrenamiento.**

El adiestramiento activa al empleado a incrementar sus habilidades, conocimientos y destrezas.

El entrenamiento es la disposición que se tiene para realizar una función.

Capacitación es alcanzar conocimientos teóricos, prácticos y técnicos que aportan al crecimiento de una actividad. Es formar continuamente el recurso humano en el desempeño laborar; pero no es un instrumento exclusivo de competencia para las personas.

2.5 Marco Legal

Este documento es tomado como referencia de la Norma ISO 9001-2008 la cual está enfocada en procesos, a partir del 23 de septiembre del 2015, se publicó la nueva versiónISO 9001-2015, existiendo un período de transición de tres años.

Además de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) , que rige a partir del 31 de marzo del 2011, que sirve para legalización de documentos requeridos por estudiantes de los diferentes niveles educativos, y los diferentes trámites exigidos por los organismos de control.

2.6 Marco Normativo

En la realización del Marco Normativo se ha tomado la Ley de Educación los artículos que tiene que ver con la realización de las actividades en el departamento de Secretaría General se encuentran a continuación.

Tabla 2
Artículos de la Ley de Educación

No. Artículo	**Resumen de artículos del Reglamento de la Ley de Educación**
	Capítulo III
Art. 27	**De los niveles y subniveles educativos**
	Capítulo IV
Art. 29	Malla Curricular
Art. 30	Tronco común
Art. 31	Horas adicionalesa discreción de cada centro educativo
Art. 48	Tipos de Organismos
	Titúlo V
	Capítulo II
	De la admisión de estudiantes
Art. 153	Requisitos de admisión
Art. 154	Expediente académico
	Capítulo III
	De las Matrículas
Art. 158	Matrículas
Art. 159	Matrículas ordinaría
Art. 160	Matrículas extraordinaria
Art. 161	Matrículas excepcional
Art. 162	Requisitos de admission
Art. 163	Segunda y tercera matrículas
Art. 164	matrículas automática
	Capítulo IV
	De los Pases a otras instituciones educativas
Art. 165	Pase o transferencia de estudiantes
	Capítulo V
	Del reconocimiento de estudios
Art. 166	Legalizations y apostillamiento
Art. 167	Exámenes de ubicación para quienes no cuenten con documentación educativa
	De la asistencia de los estudiantes
Art. 168	Responsabilidades
	Capítulo VII
	Del Abanderado y del Juramento a la Bandera
Art. 175	Reconocimiento del abanderado, portaestandarte y escoltas
Art. 176	Tipos de destinciones
Art. 177	Empates
Art. 178	Otras distinciones honórificas
Art. 179	Conformación de la comisión para la elección de abanderados, portaestandarte y escoltas
Art. 180	Requisitos para obtener a una distinción
Art. 182	Apelaciones
Art. 183	Fechas de la proclamación

	Titúlo VI
	De la Evaluación, calificación y promoción de los estudiantes
	Capítulo III
	De la calificación y la promoción
Art. 193	Aprobación y alcance de logros
Art. 194	Escala de calificaciones
Art. 195	Promoción
Art. 196	Requisitos para la promoción
Art. 197	Certificados de término
Art. 198	Requisitos para la obtención del título de bachiller
Art. 202	Programa de participación estudiantil
Art. 203	Informes de las actividades de participación estudiantil
Art. 210	Examen de recuperación o de la mejora del promedio
Art. 212	Examen supletorio
Art. 213	Examen remedial
Art. 214	Examen gracia
Art. 218	Registro
Art. 219	Evaluación anticipada o atrasada
Art. 220	Apelaciones
	Capítulo VI
	De la evaluación del comportamiento
Art. 221	Ambiente adecuado para el aprendizaje
Art. 222	Evaluación del comportamiento

Fuente: Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación

Elaborado por: La autora

Capítulo III

3. Metodología de la investigación

3.1 Diseño de la Investigación

"Se entiende por diseño de la investigación a la elaboración detallada que comprende cada uno de los pasos que se deben de seguir en la investigación para cumplir de forma eficaz con el levantamiento de la información.".(Pérez, 2012, pág. 53).

"La investigación se refiere a un proceso que, sustentado en el método científico, intenta adquirir, aplicar y crear conocimientos".(Goméz Bastar, 2012, pág. 7).

Constituye el plan general del investigador para alcanzar respuestas a sus incógnitas o confirmar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación segrega las estrategias que el investigador acoge para originar información precisa e interpretable.

La razón de realizar un estudio, es ejecutar el levantamiento de información en forma destacada, obteniendo información que colabore en su desarrollo. Además de identificar las causas y efectos que interviene en el departamento de Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre.

El diseño de investigación se ha desarrollado en la siguiente forma:

Cualitativo: Se efectúa un análisis de la situación actual de la institución educativa Mariscal Sucre para determinar sus características con relación al tema de estudio.

Cuantitativo: Se realizan la cuantificación de las variables para que sean medibles y poder proponer posibles soluciones.

3.2 Tipo de investigación

3.2.1 Investigación de campo

El tipo de investigación que se consideró en el presente trabajo son los siguientes:

Documental: Dado que se analizó información relacionada al tema de investigación 1de manera de documental como referenciar el conocimiento científico que se investigó.

Descriptivo: Por el análisis de las variables, características que describen el hecho o fenómeno de la institución.

Transaccional: El uso del instrumento de la encuesta fue analizada y tabulado en un solo momento.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Características de la Población

La población objeto de estudio para el Diseño de un Manual de Procedimientos basado en la Norma ISO 9001:2008 en la Unidad Educativa Mariscal Sucre, son maestros y padres de familia de los estudiantes desde segundo año de educación básica a tercero de bachillerato, que tienen relación con los procesos del departamento de Secretaria General.

3.3.1.1 Delimitación de la Población

La población objeto de estudio son 1605 estudiantes y 109 maestros incluidos 5 psicólogos.

3.3.2 Tipo de Muestra

Para determinar el tamaño de muestra de la población de padres de familia y maestros se selecciona el Tipo de Muestreo Aleatorio Simple.

3.3.2.1 Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de población finita se utilizará la siguiente fórmula:

Nómina de estudiantes desde segundo a tercero de bachillerato, en base a ellos se realizó la población de la encuesta a realizada:

Tabla 3
Número de estudiantes por curso

Curso	Cantidad
Segundo de básica	209
Tercero de básica	192
Cuarto de básica	166
Quinto de básica	111
Sexto de básica	113
Sèptimo de básica	128
Octavo de básica	77
Noveno de básica	127
Décimo de básica	135
Primero de bachillerato	121
Segundo de bachillerato	119
Tercero de bachillerato	108
Total	1606

Fuente: Unidad Educativa Mariscal Sucre
Elaborado por: La autora

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

Donde:

n es el tamaño de la muestra;

N es el tamaño de la población; 1605 padres de familia y representantes

Z es el nivel de confianza; 1,96

p es la variabilidad positiva; 0.05

e es la precisión o el error 0.05

Donde:

n es el tamaño de la muestra;

N es el tamaño de la población; 109 maestros

Z es el nivel de confianza; 1,96

p es la variabilidad positiva; 0.05

e es la precisión o el error 0.05

3.3.2.2 Proceso de selección

Para escoger el número de padres de familia o representantes, para mayor facilidad se ha tomado el número de estudiantes de segundo a tercero de bachillerato en los que se aplicarán cuestionarios de encuestas para determinar ciertas características de interés para el estudio, se reemplazan los valores según la fórmula aplicada para calcular la muestra.

$$n = \frac{1606(1.96^2)(0.05)(0.95)}{1605(0.05)^2 + 1.96^2(0.05)(0.95)}$$

n=70

Según el tamaño de la muestra determinado por la fórmula seleccionada da un resultado de 70 padres de familia, siendo la misma una muestra representativa con un nivel de confianza del 95%, quienes proporcionarán información relevante según su percepción a la investigación que se realiza.

Nómina de maestros desde segundo de básica a tercero de bachillerato , dividido en los diferentes ciclos de la institución, en base a ellos se realizó la población de la encuesta a realizada. El ciclo 1 corresponde a primero de básica a ellos no se elabora promoción legalizada sino informe cualitativo:

Tabla 4
Maestros por ciclo

Ciclo	No. de maestros
Ciclo 2	16
Ciclo 3	22
Ciclo 4	22
Ciclo 5	19
Ciclo 6	25
Total	104

Fuente: Unidad Educativa Mariscal Sucre

Elaborado por: La autora

$$n = \frac{104(1.96^2)(0.05)(0.95)}{103(0.05)^2 + 1.96^2(0.05)(0.95)}$$

n=43

Según el tamaño de la muestra determinado por la fórmula seleccionada da un resultado de 104 docentes, siendo la misma una muestra representativa con un nivel de confianza del 95%, quienes proporcionarán información relevante según su percepción a la investigación que se realiza.

Para el conocimiento del estado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, es aplicado a toda la institución, con los responsables de cada proceso quienes serán los que proporcionen la información relacionada con el proyecto de investigación.

3.3 Métodos y técnicas

3.3.1 Métodos Teóricos

En la realización del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes métodos teóricos:

De análisis: Al efectuar el estudio de forma estructurada, se identificó cada elemento constituyendo una relación causa-efecto entre ellos.

3.3.2 Métodos Empíricos

Para la realización del presente proyecto los métodos empíricos utilizados son:

Medición: Se ejecuta unavaloración del tema a tratado por medias técnicas estadísticas.

Observación: Se ejecuta con el tema tratado un contacto directo, proporcionando una explicación y descripción del mismo.

3.3.3 Técnica e Instrumentos

Al realizar la compilación de datos se utilizará las siguientes técnicas:

Encuesta: Orientada a captar una considerable información, utilizando el diseño y aplicando ciertas interrogantes dirigidas a alcanzar datos específicos.

Entrevista: Basado en un diálogo, conducido por el entrevistador, orientada a conseguir información del tema propuesto; mediante variadas interrogantes establecidas al entrevistado.

Revisión Documental: Para la prolongación del estudio se requiere bibliografía que contribuye con información útil en desarrollar la investigación y registro.

Cuestionario de encuesta: Con esta técnica se canaliza a docentes, padres de familia o representantes; su opinión da envergadura en realizar la investigación.

Constan interrogantes de tipo cerradas y abiertas con opción única y múltiples, guiadas a establecer el nivel de aceptación que tiene los docentes, padres de familia o representantes; relacionado, al diseño de un manual de procedimientos basado en la Norma ISO 9001-2008, establecer el nivel de satisfacción de servicio del departamento en Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre.

Cuestionario de entrevista: Para el despliegue de la entrevista, se confecciono un temario, se deberá comunicar a las personas entrevistadas que se necesitará de su tiempo para contestar algunas preguntas, que no excederá de entre quince a treinta minutos.

Antes de realizar la entrevista, deben llenar sus datos personales. Las interrogantes no excederán de seis y serán de tipo abierto; y se debe realizar al personal involucrado en la realización de actividades a investigar, en el departamento de Secretaria General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre.

3.4 Propuesta de procesamiento estadístico de la información

Los datos conseguidos con las herramientas utilizadas en ejecutar el proyecto de investigación, se lo efectuará por medio de un análisis estadístico descriptivo con el programa de Microsoft Excel, que exhibe cuadros, gráficos y conclusiones.

3.5 Análisis e interpretación de resultados

3.5.1 Resultados de las encuestas

Como resultado del análisis del temario de encuesta (Anexo 8) a padres de familia y docentes de la institución sobre su apreciación de satisfacción en cuanto al diseño de un manual de calidad en el departamento de Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre, se revelan las consecuencias del estudio realizado.

Nómina de maestros desde segundo de básica a tercero de bachillerato , dividido en los diferentes ciclos de la institución, en base a ellos se realizó la población de la encuesta a realizada. El ciclo 1 corresponde a primero de básica a ellos no se elabora promoción legalizada sino informe cualitativo:

3.6 Análisis de los resultados

3.6.1Análisis de resultados del diagnóstico de la situación actual del departamento de Secretaría General.

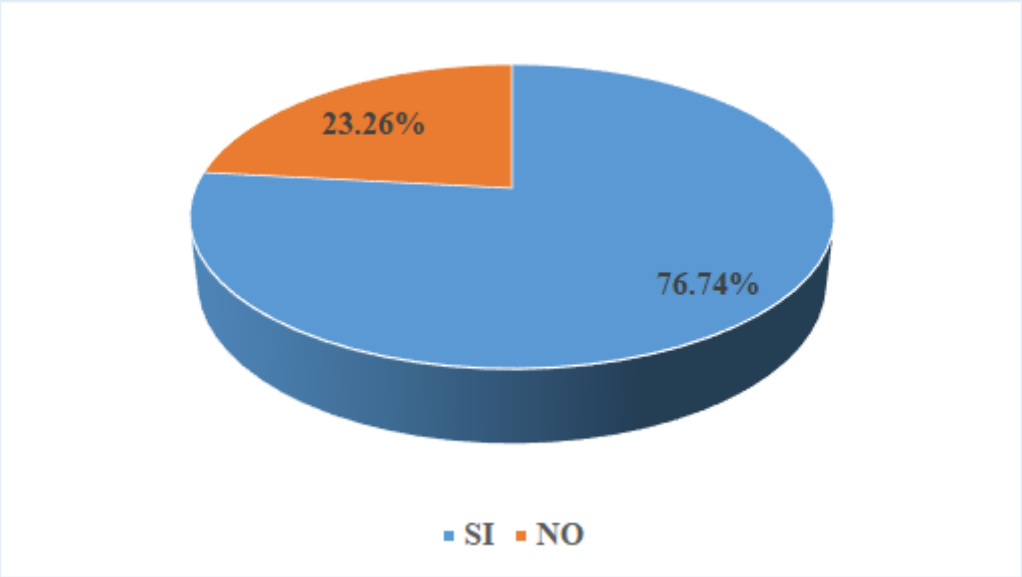
Encuesta a maestros de la institución

Pregunta 1.-¿Conoce usted la importancia de un Manual de Procedimientos?

Tabla 5
Pregunta 1Encuesta a maestros

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	76.7%
No	10	23.3%
Total	43	100%

Fuente: Encuesta apliacada a maestros
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 6 **Pregunta 1 Encuesta a maestros**

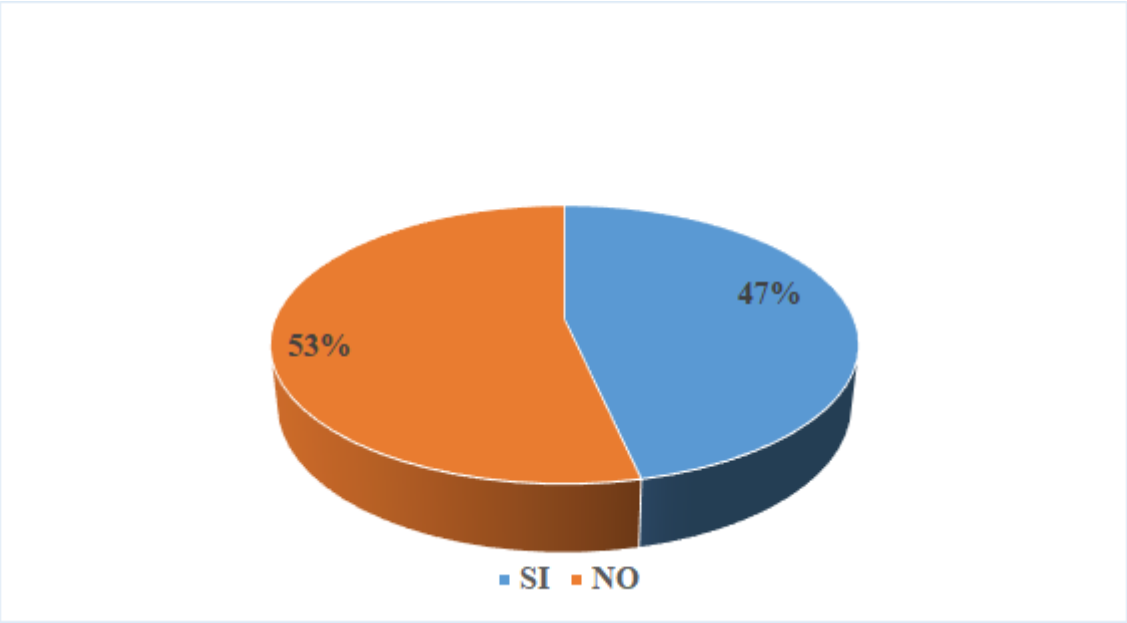
Al analizar el gráfico se observa que le 76.74% de los maestros encuestados conocen la importancia de un Manual de Procedimientos, mientras que un 23.26% desconoce su utilidad.

Pregunta 2.-¿Tiene usted conocimientos de los procedimientos que se realizan en la Secretaría General?

Tabla 6
Pregunta 2

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	47%
No	23	53%
Total	43	100%

Fuente: Encuesta apliacada a maestros
Elaborado por: Gina Monroy



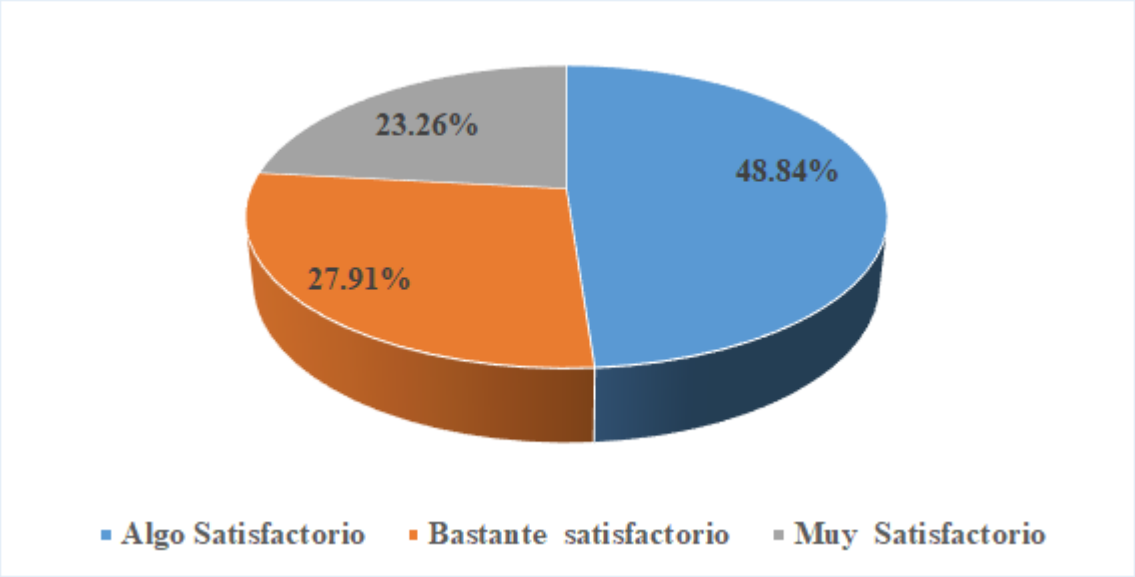
Imágen 7 **Pregunta 2 Encuestaa maestros**

Al observar los resultados del gráfico podemos identificar que el 47% de los maestros desconocen los procedimientos de la Secretaría General, mientras que el 53% de los encuestados tienen conocimientos de los mismos.

Pregunta 3.- ¿Cómo calificaría el servicio brindado por Secretaría General?

Tabla 7
Pregunta 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Algo Satisfactorio	21	48.84%
Bastante satisfactorio	12	27.91%
Muy Satisfactorio	10	232.26%
Total	43	309%
Fuente:	Encuesta apliacada a maestros	
Elaborado por:	Gina Monroy	



Imágen 8 **Pregunta 3 Encuesta a maestros**

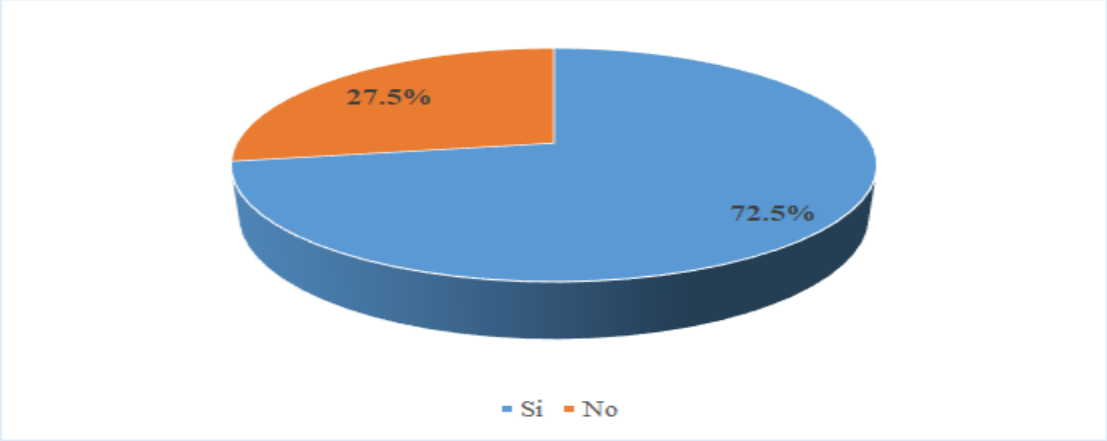
Al analizar el gráfico el 48.84% del grupo de maestros encuestados indica que el servicio que brinda a ellos Secretaría General es algosatisfactorio, seguido de un 27.91% que indican algo satisfactorio, el 23.26% consideran muy satisfactorio.

Pregunta 4.- ¿De las actividades que usted, como maestro realiza, conoce cuales tienen interacción con los procedimientos de la Secretaría General?

Tabla 8
Pregunta 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	27.5%
No	29	72.5%
Total	43	100.0%

Fuente: Encuesta apliacada a maestros
Elaborado por: Gina Monroy



*Imágen 9*Pregunta 4 Encuesta a maestros

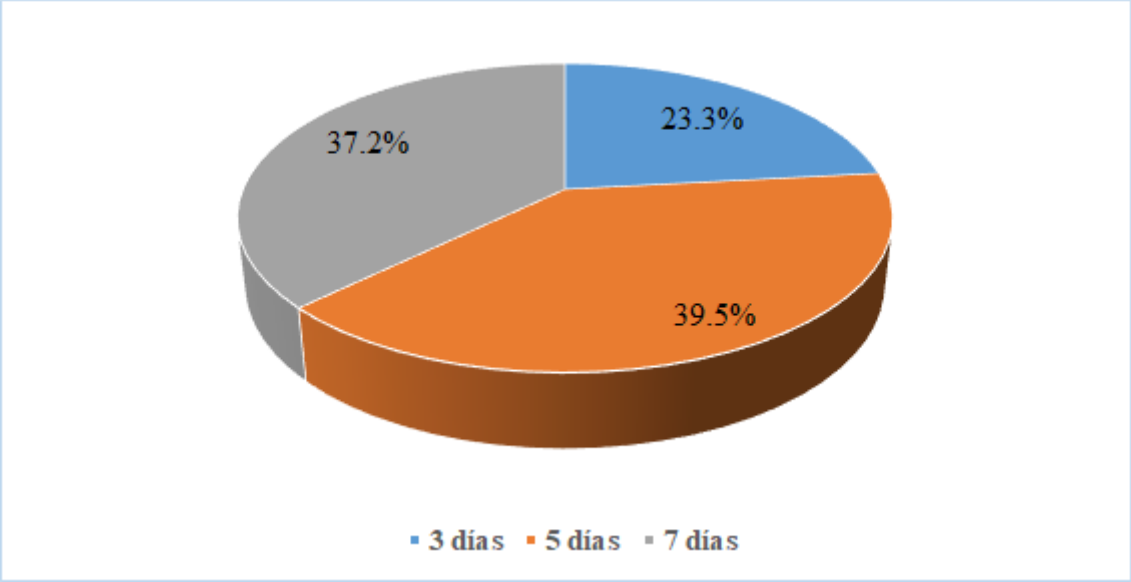
Al observar el grafico el 72.50% de los maestros encuestados indican desconocer las actividades que tiene interacción con los procedimientos de la Secretaría General, seguido de un 27,50% que conocen como interactuar sus actividades. Con los resultados obtenidos se observa que los maestros desconocen como el incumplimiento de sus actividades, afectan las labores que realiza la Secretaría General.

Pregunta 5.- ¿Cuál es el tiempo que considera necesario para el ingreso de notas al sistema?

Tabla 9
Pregunta 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
3 días	10	23.3%
5 días	17	39.5%
7 días	16	37.5%
Total	43	100%

Fuente: Encuesta apliacada a maestros
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 10 **Pregunta 5 Encuesta a maestros**

Al analizar el grafico se observa que el 39.5% de los maestros consideran que 5 días es el tiempo necesario para ingresar las notas al sistema informático, seguido de un 37,2% para los cuales 7 días es el tiempo indicado, y por último un 23,3% para quienes 3 días es suficiente.

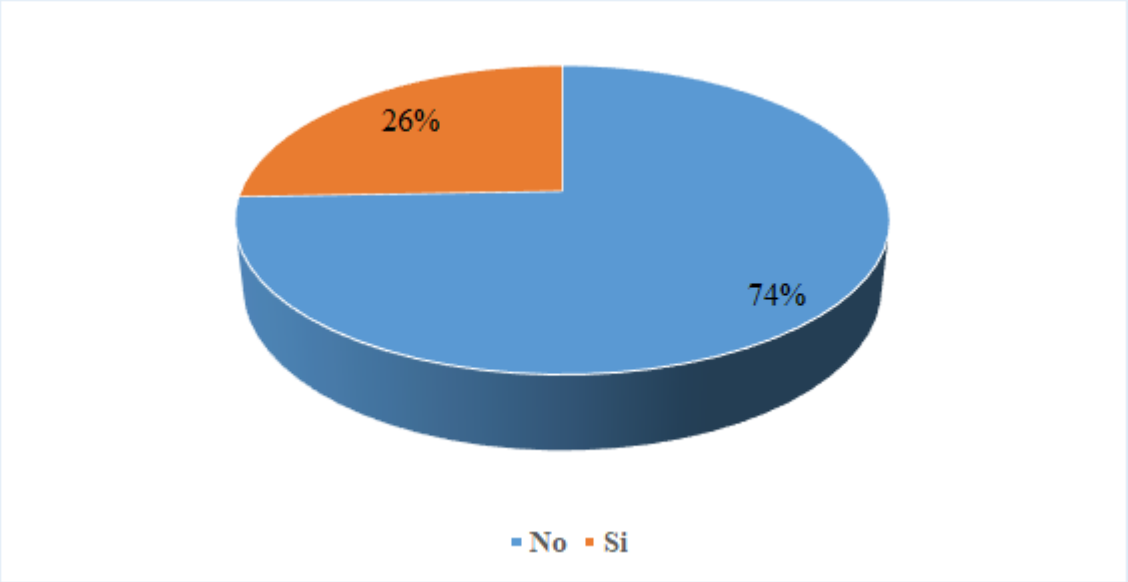
Con este análisisse justifica la cantidad de notas que deben ser cambiadas por las secretarías correspondientes, ocasionando pérdidas de tiempo en las labores a realizar.

Pregunta 6.-¿Conoce usted las complicaciones que genera, el ingreso de notas incompletas de los estudiantes en el tiempo establecido?

Tabla 10
Pregunta 6

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	32	74%
Si	11	26%
Total	43	100%

Fuente: Encuesta apliacada a maestros
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 11 **Pregunta 6 Encuesta a maestros**

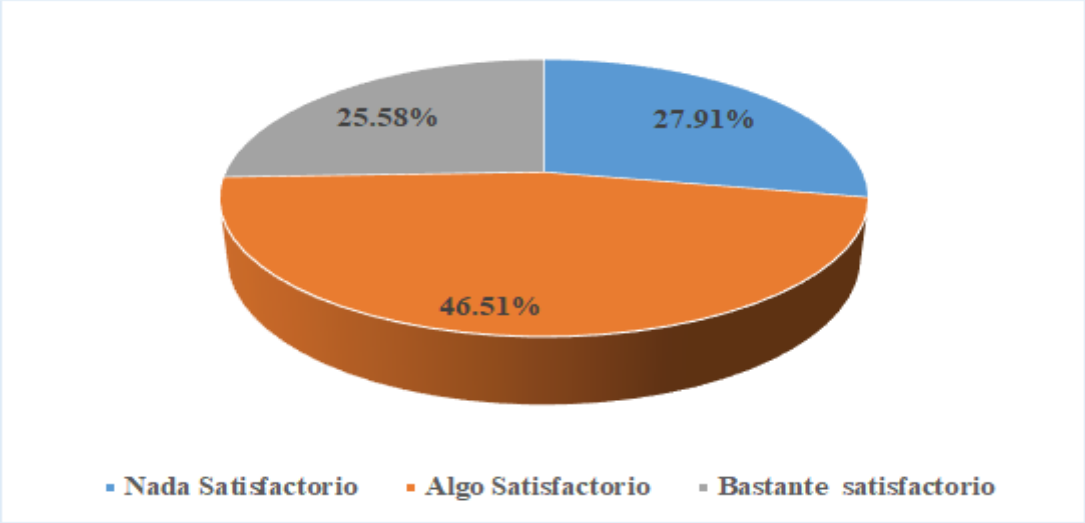
Al analizar el gráfico se observa que el 74% de los maestros encuestados desconoce las complicaciones del no ingreso de notas completas, seguido del 26% que indica conocer las complicaciones. Analizando los resultados podemos darnos cuenta la afectación que causan los maestros en las labores a cumplir de Secretaría General.

Pregunta 7. ¿De existir un manual de procedimientos de ingreso de notas al sistema que sirva para realizar consulta, Cómo lo calificaría?

Tabla 1
Pregunta 7

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfactorio	12	27.91%
Algo Satisfactorio	20	46.51%
Bastante satisfactorio	11	25.58%
Total	43	100.00%

Fuente: Encuesta apliacada a maestros
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 12 **Pregunta 7 Encuesta a maestros**

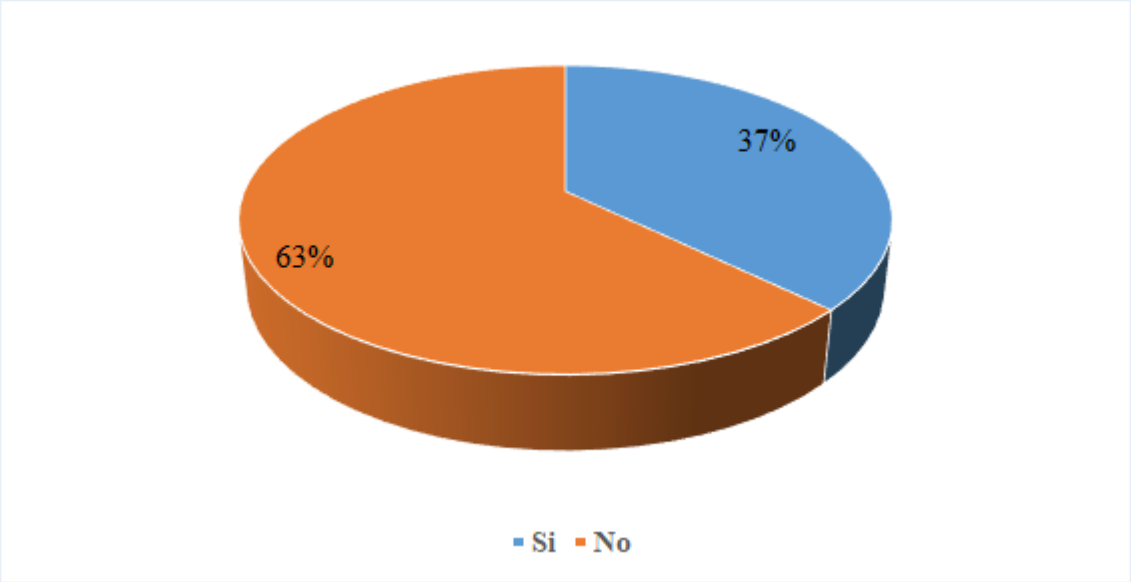
Al observar el gráfico indica que el 46.51% de los encuestados indica como algo satisfactorio la existencia de un manual de ingreso de notas, seguido de un 27.91% para los que sería bastante satisfactorio y un 25.98% que lo consideran como nada satisfactorio. Con los resultados obtenidos, se comprende los errores comunes que tienen los maestros, en especial los que ingresan una vez iniciado el año lectivo, luego de las capacitaciones brindadas antes del ingreso del período lectivo.

Pregunta8.- ¿Conoce usted todos los beneficios y opciones del sistema informático OpenERP?

Tabla 2
Pregunta 8

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	37%
No	27	60%
Total	43	100%

Fuente: Encuesta apliacada a maestros
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 13 **Pregunta 8 Encuesta a maestros**

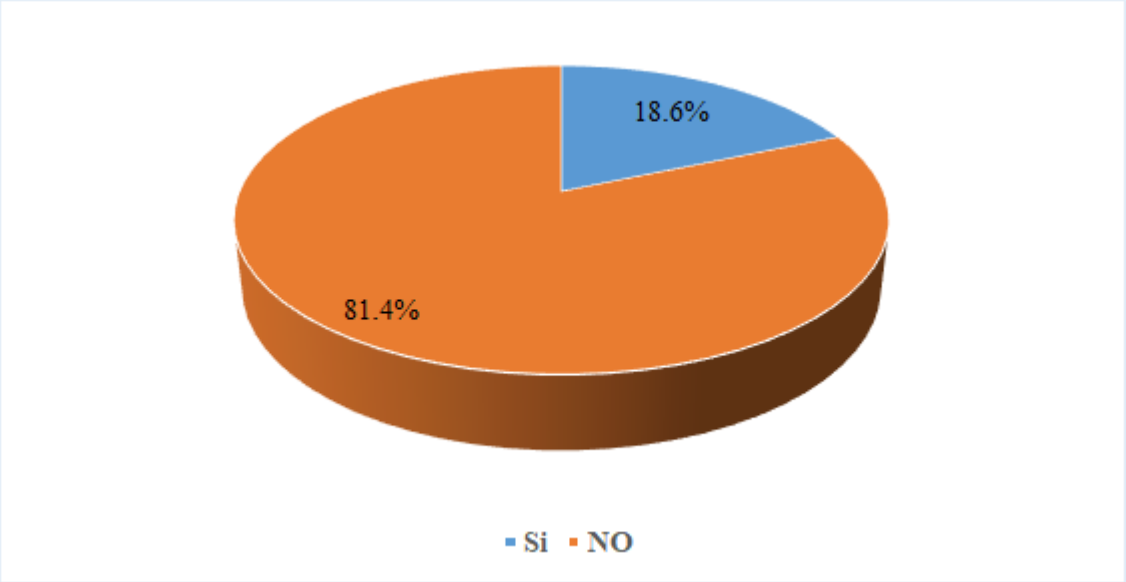
Al interpretar el grafico observamos que el 63% de los maestros no conocen todos los beneficios del sistema Open ERP. Con lo que se evidencia la dificulta de realizar sus labores, seguido de un 37 % que al conocer sus ventajas facilita el cumplimiento de ellas

Pregunta 9.- ¿Ha recibido capacitación para el ingreso de notas al sistema OPEN ERP en el presente período lectivo?

Tabla 13
Pregunta 9

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	18.6%
No	35	81.4%
Total	43	100%

Fuente: Encuesta apliacada a maestros
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 14 **Pregunta 9 Encuesta a maestros**

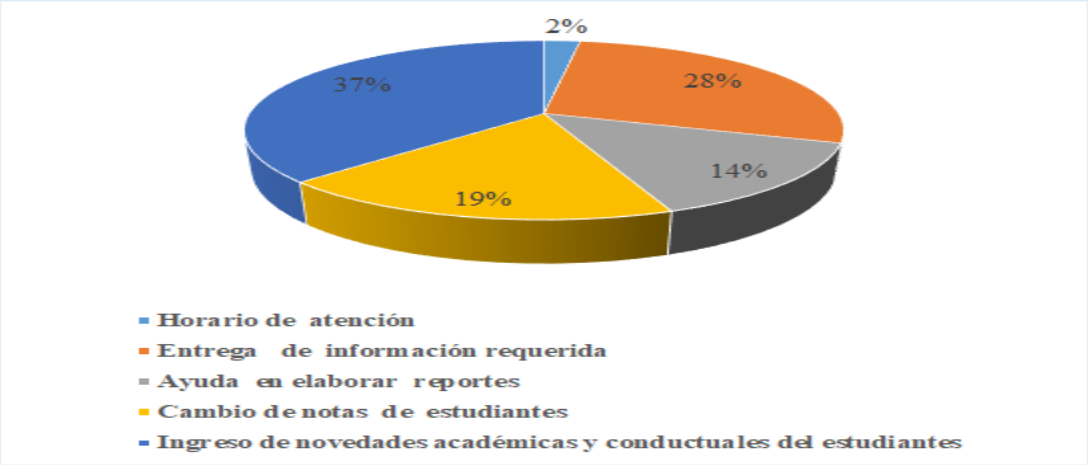
Al analizar el gráfico de maestros encuestados indican que un 81.4% no requieren de constante capacitación, seguido de un 18,6% para los cuales si es necesario

Pregunta 10.-¿Para facilitar sus labores administrativas, de las siguientes opciones marque la que consideré debe mejorar el departamento de Secretaría General?

Tabla 14
Pregunta 10

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Horario de atención	1	2%
Entrega de información requerida	12	28%
Ayuda en reportes a elaborar	6	14%
Cambio de notas de estudiantes	8	19%
Ingreso de novedades académicas y conductuales a estudiantes	16	37%
Total	43	100%

Fuente: Encuesta apliacada a maestros
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 15 **Pregunta 10 Encuesta a maestros**

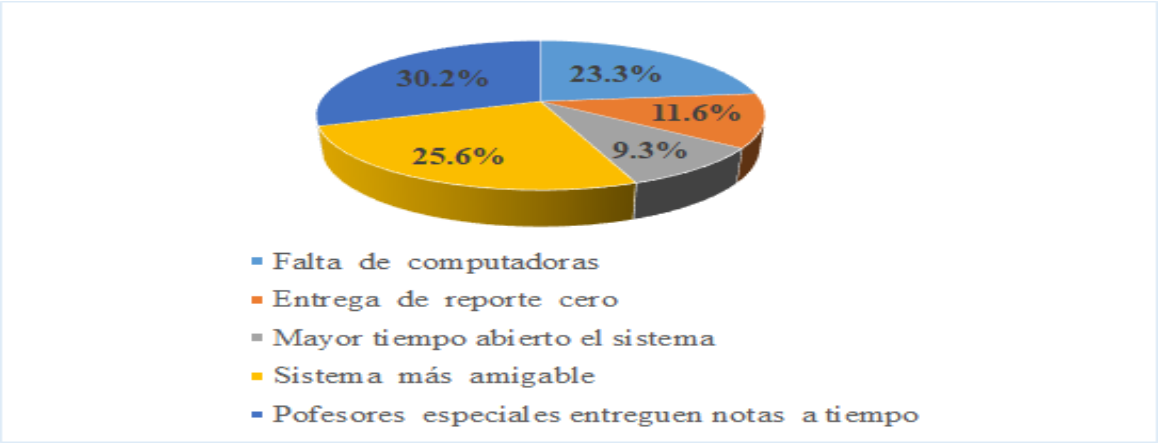
Al observar el gráfico el 37% de los encuestados consideran que la mejora del departamento de Secretaría General debe ser el ingreso de novedades académicas y conductuales, seguido de un 28% que considera la importancia en entrega de información requerida, un 19% cambio de notas de estudiantes, el 14 % de Ayuda en reportes a elaborar, y 2% en horario de atención.

Pregunta 11.-¿De las opciones a continuación detalladas, indique cuál de ellas se presenta con manera frecuente e impide el cumplimiento de sus labores administrativas como docente?

Tabla 3
Pregunta 11

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Falta de computadoras	10	23.3%
Entrega de reporte cero	5	11.6%
Mayor tiempo abierto el sistema	4	9.3%
Sistema más amigable	11	25.6%
Pofesores especiales entreguen notas a tiempo	13	30.2%
Total	43	100%

Fuente: Encuesta apliacada a maestros
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 16 **Pregunta 11 Encuesta a maestros**

Al analizar el gráfico el 30,2% de los encuestados indica como la mayor causa el incumplimiento que los profesores de las materias especiales al no entregar las notas a tiempo, seguido de un 25.6% indica que la otra causa de sus molestia es un sistema informático más amigable, el 23,3 % indican que es falta de computadoras, seguido de un 11.60% entrega de reporte cero, y un 9,30% mayor tiempo que el sistema se encuentre abierto.

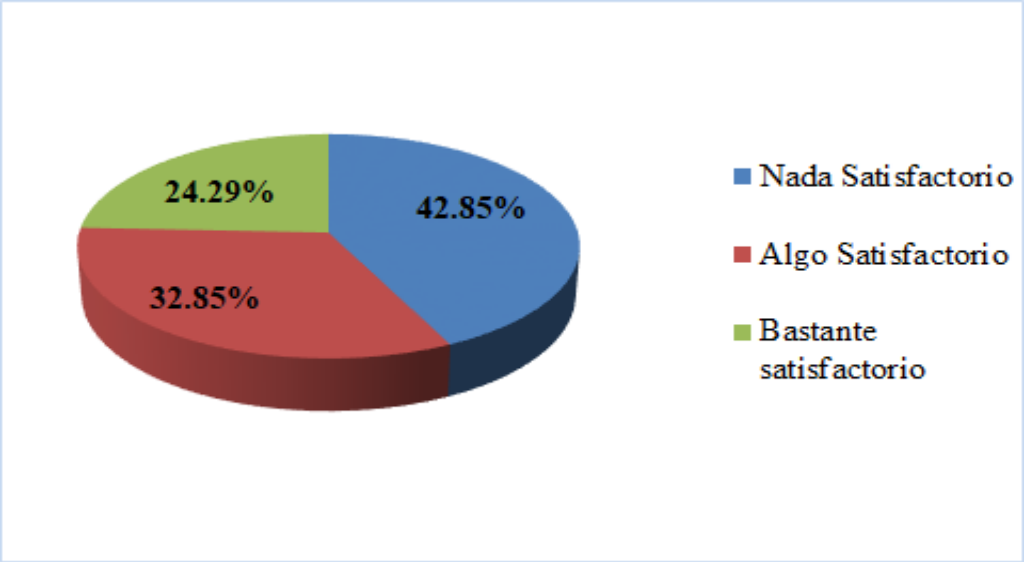
Encuesta a padres de familia

Pregunta 1.- ¿Cómo calificaría la atención del Departamento de Secretaría General?

Tabla 16
Pregunta 1 encuesta padres de familia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfactorio	30	42.85%
Algo Satisfactorio	23	32.85%
Bastante satisfactorio	17	24.29%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta apliacada a padres de familia
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 17 **Pregunta 1 Encuesta a padres de familia**

Al observar el gráfico el 42.85% indican que el servicio es nada satisfactorio según los padres encuestado, seguido de un 32.85% para los que la atención es algo satisfactorio, un 24.29% califican la atención como bastante satisfactorio. La percepción de atención del padre nos indica que se debe implementar mejoras en la atención de Secretaría General.

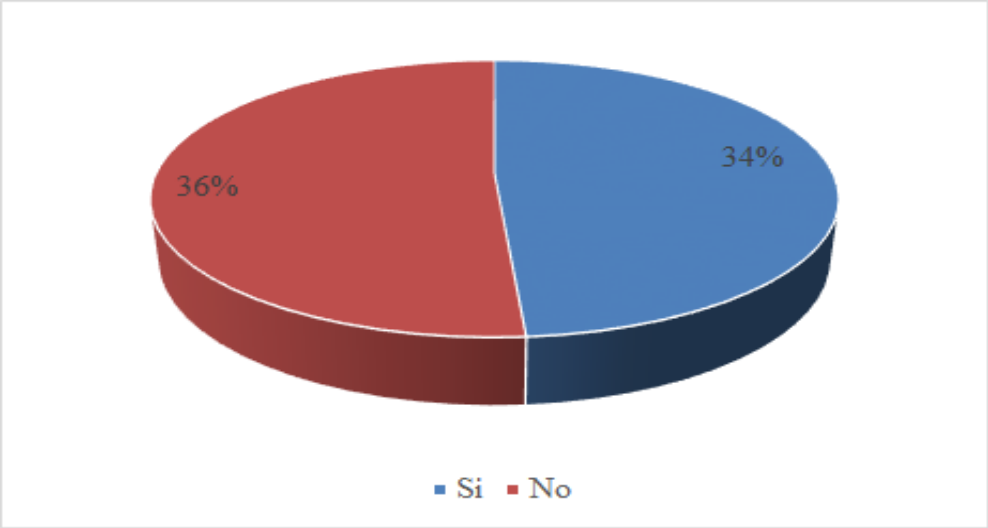
Pregunta 2.- ¿Conoce usted las complicaciones que genera a Secretaría General el incumplimiento en la entrega de documentos de sus representados, para el cumplimiento de las actividades exigidas por los organismos de control?

Tabla 17
Pregunta 2

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	46	66%
No	24	34%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta apliacada a padres de familia

Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 18 **Pregunta 2 Encuesta a padres de familia.**

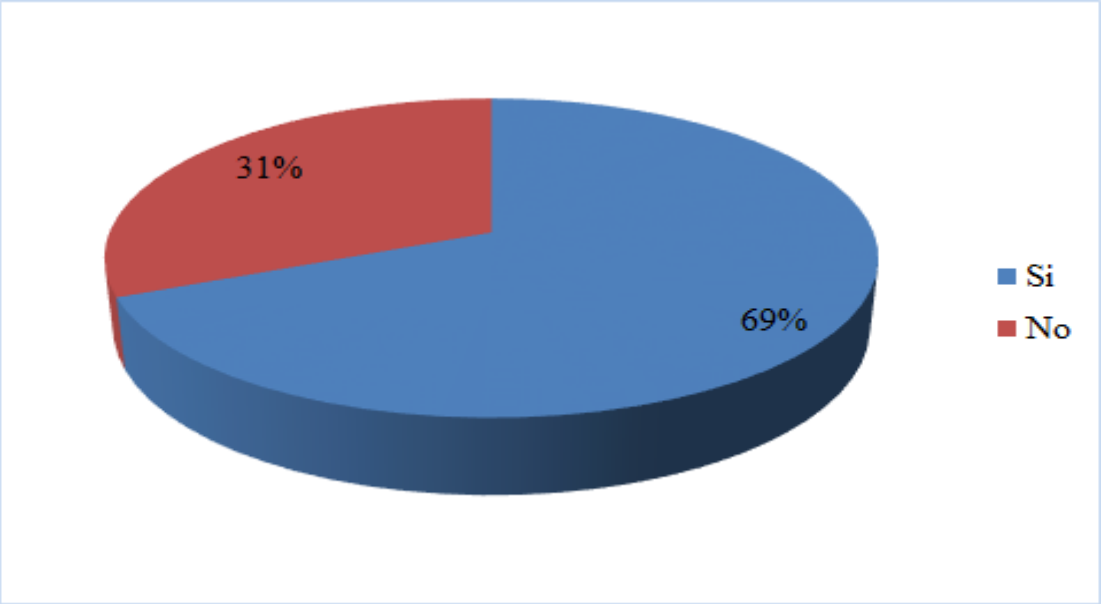
Al analizar el gráfico 36% de los padres encuestados desconocen las complicaciones que genera la no entrega de los documentos solicitados, para la realización de las actividades del departamento de Secretaría General, seguido de un 34% que conoce cómo afecta en la actividades exigidas por los organismos de control y Ley de Educación

Pregunta 3.- ¿Al tener una inquietud para solicitar un trámite, la respuesta del personal es concreta y con conocimiento de tema?

Tabla 4
Pregunta 3

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	69%
No	22	31%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta apliacada a padres de familia
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 19 **Pregunta 3 Encuesta a padres de familia**

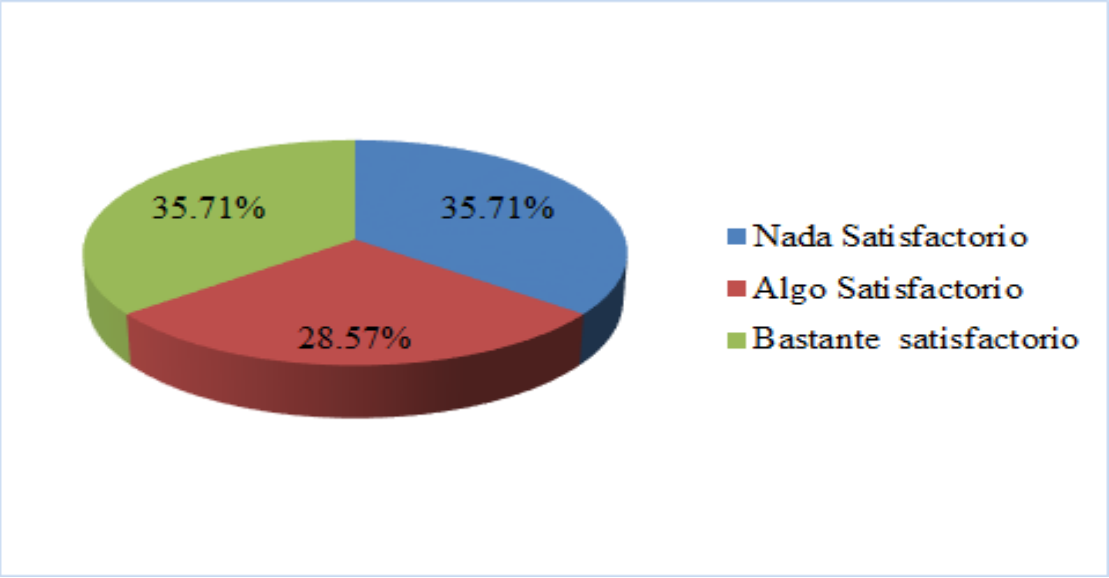
En el grafico se observan los porcentajes indicando que el 69% de los encuestados tienen una respuesta concreta y con conocimiento del tema, el 31 % de los padres encuestados las respuestas que se dan por parte del personal, no satisfacen su inquietud.

Pregunta 4.-¿Cuál sería su percepción de satisfacción, si se norman tiempos de entrega en los trámites que usted solicita: como (certificados de matrículas, promociones, libretas actualizadas, certificados de matrículas, etc.)

Tabla 19
Pregunta 4

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfactorio	25	35.71%
Algo Satisfactorio	20	28.57%
Bastante satisfactorio	25	35.71%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta apliacada a padres de familia
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 20**Pregunta 4 Encuesta a padres de familia**

Al analizar el gráfico de los encuestados nos indica que el 35.71% su percepción de satisfacción sería de nada satisfactorio, seguido de un 35.71 % para los cuales es bastante satisfactorio, y 28.57% como nada satisfactorio.

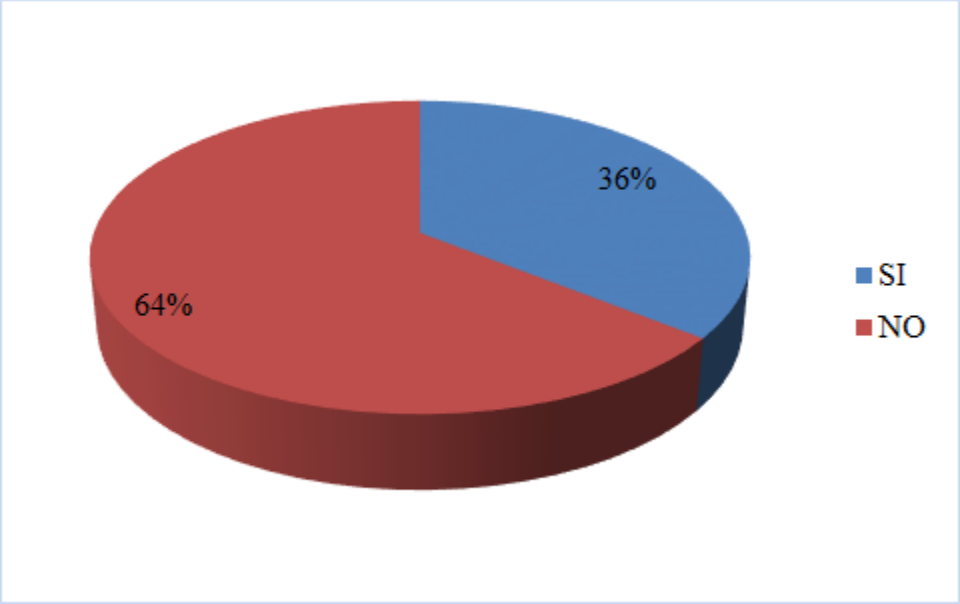
Pregunta 5.- ¿Cuándo usted requiere contactarse vía telefónica con el departamento de Secretaría General, lo realiza de forma fácil?

Tabla 20
Pregunta 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	36%
No	45	64%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta apliacada a padres de familia

Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 21 **Pregunta 5 Encuesta a padres de familia**

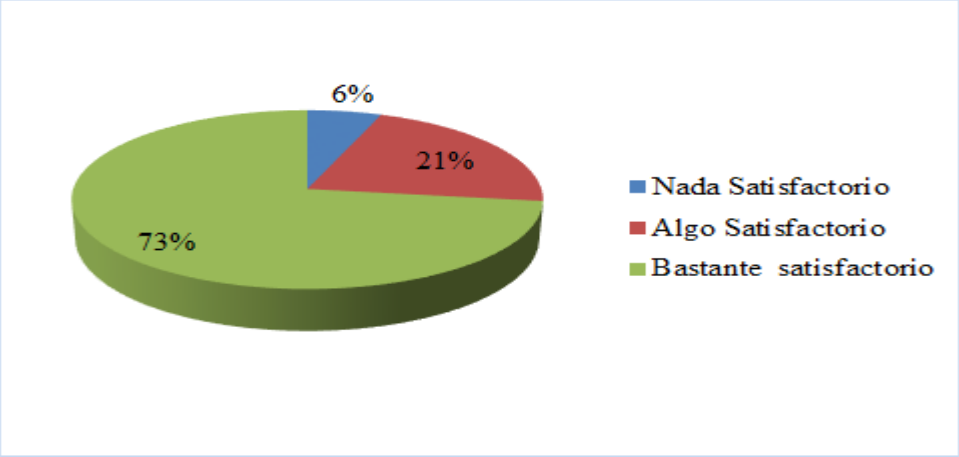
Al observar el gráfico de los encuestados el 64% indica que no pueden comunicarse fácilmentecon el departamento de Secretaría General, seguido de un 36% que tienen facilidad de comunicación. Podemos indicar que esta es una de las quejas más frecuentes de los padres de familia.

Pregunta 6.- ¿Cómo calificaría el servicio, si podría solicitar trámites a Secretaría General por medio de un link en la página web de la institución?

Tabla 21
Pregunta 6

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nada Satisfactorio	4	6%
Algo Satisfactorio	15	21%
Bastante satisfactorio	51	73%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta apliacada a padres de familia
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 22 **Pregunta 6 Encuesta a padres de familia**

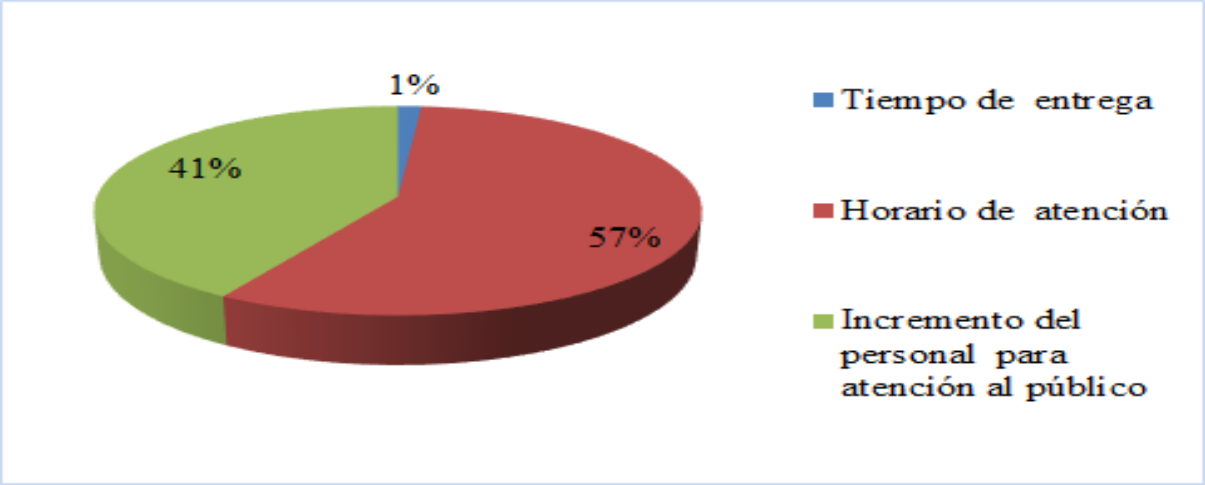
Al analizar el gráfico la repuesta del 73% de encuestados, nos indica que los padres de familia califican como bastante satisfactorio poder realizar los trámites por medio de la página web, seguido de un 21% como algo satisfactorio, y el 6% como nada satisfactorio. Al realizar esta pregunta podemos dar una mejora en el servicio brindado, ahorrando tiempo al padre de familia que solo se acercaría al retiro del trámite solicitado.

Pregunta 7.- ¿Qué mejoras usted considera, se podría implementar en el departamento de Secretaría General?

Tabla 22
Pregunta 7

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de entrega	1	1%
Horario de atención	40	57%
Incremento del personal para atención al público	24	41%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta apliacada a padres de familia
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 23 **Pregunta 7 Encuesta a padres de familia**

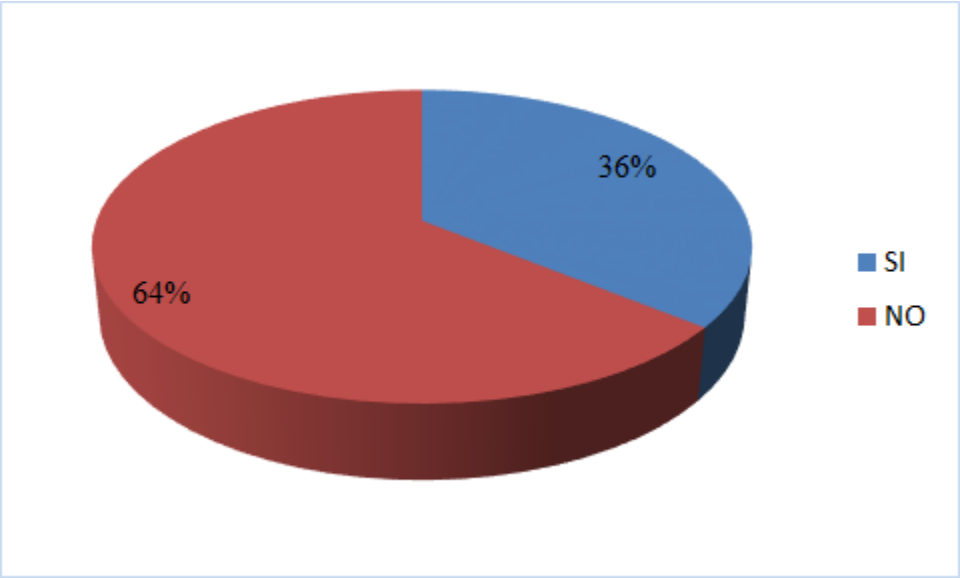
Al analizar el gráfico, un 57% de los encuestados considera que se debe implementar como mejora horario de atención, seguido de un 41% que considera el incremento del personal para atención al público, y un 1% horario de atención. Con las respuestas obtenidas podemos tomar como posibles recomendaciones de mejora para el trabajo de investigación.

Pregunta 8.- ¿Conoce usted, las normativas que la institución tiene establecidas en cuanto horarios de atención, entrega de materiales, trabajos, retiros de estudiantes, etc.?

Tabla 23
Pregunta 8

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	36%
No	45	64%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta apliacada a padres de familia
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 24 **Pregunta 8 Encuesta a padres de familia**

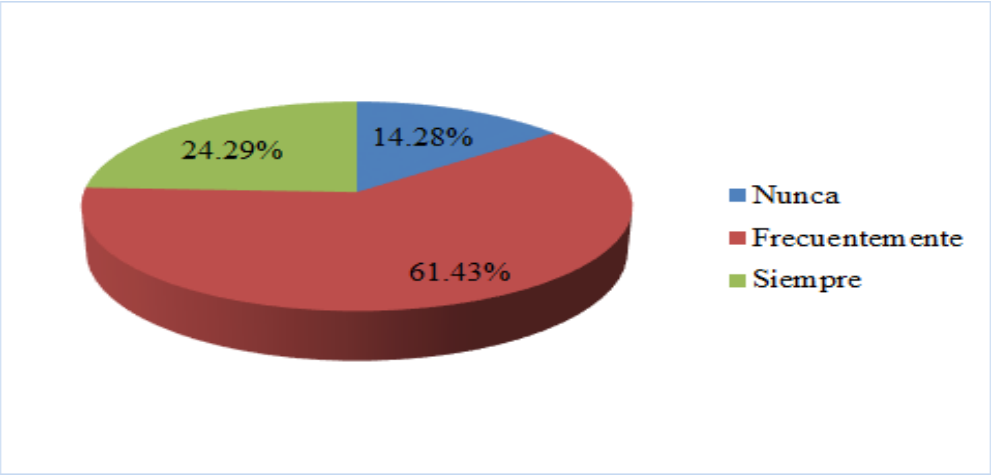
En el grafico se analiza que el 64% de los encuestados desconoce las normativas institucionales, seguido de un 36% que si conocen las normativas. Con esta pregunta podemos comprender la inconformidad de los padres de familia al acercarse a la institución y que el personal no puede realizar su pedido pues va en contra de las normativas del plantel ocasionando malestar por no poder cumplir su requerimiento.

Pregunta 9.- ¿Con qué frecuencia usted, requiere los servicios de las secretarias de la institución?

Tabla 24
Pregunta 9

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	36%
No	45	64%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta apliacada a padres de familia
Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 25 **Pregunta 9 Encuesta a padres de familia**

El gráfico indica que el 61.43% utiliza frecuentemente los servicios de las secretaría, seguido de un 24,29% que siempre utilizan los servicios, y un 14.2% que nunca utiliza los servicios. En el análisis de esta pregunta podemos indicar que los servicios de las diferentes secretarías son solicitados en un alto porcentaje, lo cual influye en la realización diarias de las tareas establecidas en el cargo.

Pregunta 10.- ¿Cuándo usted recibe comunicaciones de la institución solicitando datos específicos, considera que el texto enviado es claro y específico?

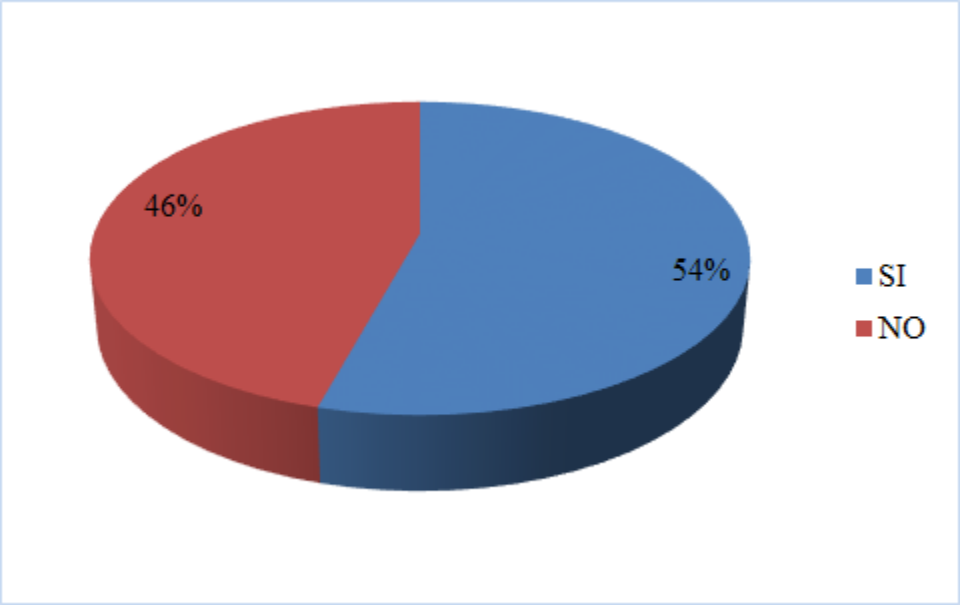
Tabla 25

Pregunta 10

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	14.28%
Frecuentemente	43	61.43%
Siempre	17	24.29%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta apliacada a padres de familia

Elaborado por: Gina Monroy



Imágen 26 **Pregunta 10 Encuesta a Padres de familia**

En el grafico se observa la respuesta de los encuestados, el 54% considera que el texto es claro y específico, seguido de un 46% para los que el texto no es claro, ni específico. Los datos conseguidos identificamos una de las problemáticas que se tiene al solicitar información a los padres de familia, contestando con información errónea; teniendo que repetirse en más de una ocasión el pedido indicado, ocasionando duplicidad de labores y pérdida de tiempo al personal.

Capítulo IV

4 La Propuesta

4.1 Diseñar un Manual de procedimientos en la Secretaria General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre.

El diseño del Manual de Procedimientos se fundamenta a partir de los hallazgos encontrados en el diagnóstico inicial efectuado al departamento de Secretaría General mediante el análisis de Pareto e Ishikaway del resultado de las encuestas a maestros, padres de familia y entrevista a la secretaria titular del departamento por lo que se han establecido los puntos más importantes que son:

- ✓ Lograr la estructura documental del departamento de Secretaría General.
- ✓ Obtener una guía en la elaboración de las actividades a cumplir.
- ✓ Establecer las funciones y responsabilidades del personal en la ejecución de labores.
- ✓ Reducir el tiempo en la realización de las actividades del departamento.
- ✓ Eliminar la duplicación de labores.
- ✓ Implementar formatos requeridos para el cumplimiento de las en la elaboración de solicitud de trámites.
- ✓ Facilitar el desempeño del personal.
- ✓ Corregir funciones, formatos y demás actividades que deban ser modificados al cambiar la elaboración de las mismas.
- ✓ Implementar acciones correctivas y de mejora dentro de las labores a realizar, en las cuales se produzcan quejas frecuentes de clientes internos y externos.

Manual de procedimientos (Ver Anexo6).

4.2 Realizar un diagnóstico de las actividades que se realizan en la Secretaría General de la Unidad Educativa "Mariscal Sucre".

Teniendo como antecedente los resultados del diagnóstico situacional del departamento de Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre, y posterior de la entrevista realizada al titular del departamento, se procedió a enlistar las actividades que deben ser realizadas en forma diaria, semanal, mensual y anual; Con lo que se levanta información necesaria para generar los procesos y procedimientos a cumplir.

- ✓ Atención a padres de familia, vía telefónica, correo o personal.
- ✓ Atención a maestros en requerimientos varios.
- ✓ Ingreso de notas pendientes al sistema.
- ✓ Ingreso de novedades académicas y conductuales.
- ✓ Elaboración de reporte de notas pendientes de estudiantes.
- ✓ Ingreso resoluciones de juntas de curso.
- ✓ Revisión de expedientes de estudiantes.
- ✓ Envío de circulares solicitando documentos legalizados.
- ✓ Ingreso de estudiantes al CASS del Ministerio de Educación.
- ✓ Ingreso de notas al CASS.
- ✓ Apertura del período lectivo al Archivo Maestro.
- ✓ Cierre del período lectivo de Archivo Maestro.
- ✓ Revisión de expedientes por parte del departamento de Apoyo y seguimiento del Distrito respectivo.
- ✓ Elaborar sabanas de cada curso con las respectivas disposiciones del Ministerio de Educación, para su respectiva legalización.
- ✓ Elaborar promociones para su respectiva legalización.

- ✓ Ingreso de promociones a los expedientes de los estudiantes.
- ✓ Ingreso de certificados de matrículas al expediente.
- ✓ Elaborar certificados solicitados por padres de familia o ex – alumnos.
- ✓ Cumplir con las disposiciones emitidas por parte del distrito de educación respectivo.

4.3 Elaborar un cronograma de actividades que deben ser ejecutadas en el año lectivo.

Teniendo como antecedente los resultados del diagnóstico situacional del departamento y como una mejora a la realización de las funciones tanto de Secretarías General, como de las diferentes secretarías; se elaborará un cronograma de las actividades a cumplir normadas tanto por la institución; como por los organismos gubernamentales.

Cabe recalcar que en el cronograma se encuentran actividades extras a las que diariamente se realizan en las diferentes secretarías por ciclo y Secretaría General.

Tabla 26
Cronograma de actividades anuales. Extras alas funciones diarias

Cronograma anual de actividades de Secretaría General y secretaría de ciclo
Período lectivo: 2016-2017
Para facilidad se utilizará colores de difrenciación

Secretarías ciclo 1 y 2	Secretaría Ciclo 2	Secretaría General
Secretaria ciclo 3 y Secretaría General	Secretaría de todos los ciclos	

Mes:	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	Dici.	Enero	Feb.	Marzo
Apertura de Archivo Maestro Ministerio de Educación			x									
Ingreso de estudiantes al CAS Ministerio de Educación				x								
Cierre de Archivo Maestro Ministerio de Educación				x								
Ingreso de notas al CAS				x								
Elaboración de Cetificados de Matrícula				x								
Verificaciòn de notas de estudiantes	x											
Elaboración de sabanas y promociones de estudiantes		x										
Elaboración de Informe Cualitativo Sub nivel 2 y Nivel Preparatorio											x	
Informe de notas de estudiantes para la elección de Abanderados y Escoltas de la Institución		x										
Solicitud de documentos de estudiantes				x								
Inscripción de estudiasntes en Participación Estudiantil				x								
Entrega de notas de Participación Estudiantil											x	
Revisión de expedientes por parte de Distrito											x	
Organizar la inscripción de los estudiantes para dar prueba de "Ser Bachiller" y "Encuesta Asociada"								x				
Elaboración de sabanas de estudiantes de III de bachillerato											x	
Informe de notas de estudiantes para la elección de mejor Bachiller y Gran Mariscal											x	

Fuente : Gina Monroy

4.4 Capacitar al personal de las diferentes secretarías por ciclo para que puedan asumir la función si es requerido en algún momento, brindado soporte o para nuevas designaciones de Secretaría General.

Teniendo como antecedente los resultados del diagnóstico inicial y el resultado de las encuestas realizadas podemos identificar una de las causas de quejas frecuentes; que es la falta de conocimiento de actividades del personal, debido a los constante cambios.

Con el afán de mejorar los procesos en las secretarías y departamento de Secretaría General se propone elaborar un cronograma de capacitación que de ser aprobado se efectuaría en las siguientes fechas:

Tabla 27

Cronograma anual de capacitaciones

Cronograma anual de capacitaciones para secretarias de ciclo
Periodo lectivo: 2018-2019
Para facilidad se utilizará colores de difrenciación

Secretarías ciclo 1 y 2 | Secretaría Ciclo 2 | Secretaría General
Secretaria ciclo 3 y Secretaría General | Secretaría de todos los ciclos

Mes:	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	Dici.	Enero	Feb.	Marzo
Apertura de Archivo Maestro Ministerio de Educación		x										
Capacitación: Ingreso de estudiantes al CAS Ministerio de Educación			x									
Cierre de Archivo Maestro Ministerio de Educación			x									
Actualizaciones del sistema informático										x		
Atención al cliente y/o soluciones de conflictos											x	
Ingreso de notas al CAS			x									
Elaboración de Cetificados de Matricula				x								
Verificaciòn de notas de estudiantes	x											
Elaboración de sabanas y promociones de estudiantes												x
Elaboración de Informe Cualitativo Sub nivel 2 y Nivel Preparatorio											x	
Revisión de expedientes							x					

Fuente: Gina Monroy

4.5 Elaborar la estructura documental de un Manual de procedimientos para el departamento de Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre.

Considerando como antecedente los resultados del diagnóstico situacional de la institución elaborado con diferentes herramientas de calidad tales como, lluvia de ideas, diagrama de Ishikawa, Pareto, que fueron utilizadas para determinar los problemas y encuestas realizadas a maestros y padres de familia entender el nivel de satisfacciónen cuanto a la Atención al cliente, Tiempo de entrega, Confianza en los Resultados, Presentación de Resultados (Informes).

Con el afán de mejorar los procesos en la institución se propone el diseño de un Manual de procedimientos,basado en la norma ISO 9001-2008, para lo cual se han definido los documentos mandatorios de la norma.

Para la elaboración del Manual de Procedimientos se lo realizo en base al siguiente Macro Proceso:

MARISCAL SUCRE UNIDAD EDUCATIVA
NOMBRE DEL MACROPROCESO:
GESTION PARA LA ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCESO:	Organización de actividades del departamento de Secretaría General.
DUEÑO DEL PROCESO:	Secretaria Titular

ESTRUCTURA DEL PROCESO		
ENTRADAS	**PROCEDIMIENTOS**	**SALIDAS**
- Requisitos para inscripción - Formulario de inscripción-Temarios exámenes de ingreso - Cancelación de inscripción	1. Gestión para el ingreso de estudiantes	- Estudiante matriculado.
- Ingreso de notas al sistema informático OPEN Erp.	2. Gestión para el ingreso de notas	- Base de datos actualizada. - Libretas de calificaciones de estudiantes.
- Expedientes de estudiantes. -Información generada por las evaluaciones y exámenes Ser bachiller.	3. Gestión para Titulación de estudiantes	- Nómina de Graduados. - Acta de Grado y Título de Bachiller.
- Información solicita por el representante, estudiante o ex alumno.	4. Extensión de documentos oficiales	- Certificado requerido, promociones legalizadas.

RECURSOS NECESARIOS PARA EL PROCESO
✓ Computadora y servicio de internet ✓ Mobiliario y equipos ✓ Programas informáticos ✓ Archivos físicos y digítales ✓ Base de datos ✓ Útiles de oficina ✓ Base de datos ✓ Recurso Humano ✓ Pendrive

Manual de Procedimientos (Ver Anexo6)

Conclusiones

La investigación realizada en la Unidad Educativa Mariscal Sucre se da inicio con el diagnóstico situacional que sirvió para identificar los diferentes problemas de la organización con el uso de la herramienta diagrama Ishikawa y en base a ellas encontramos las siguientes conclusiones:

Método

- No existen funciones determinadas para los cargos, el personal no tiene claro sus funciones ni responsabilidades.
- Padres de familia no cumplen con las normativas institucionales.
- Falta de instructivos para la realización de las actividades administrativas de los docentes.

Maquinarias

- Sistema informático no amigable para la realización de actividades diarias.
- Fallas en la red que ocasionan molestias por pérdida de tiempo, duplicidad de labores, fallas en el ingreso y descarga de información.
- Inconvenientes en la comunicación interna y externa, debido a que el conmutador y extensiones se encuentran conectados a las redes.

Mano de Obra

- Falta de capacitación del personal para el cumplimiento de nuevas funciones.
- Desmotivación del personal por llamados de atención por incumplimiento de labores.
- Sobrecarga de trabajo.
- Quejas e insatisfacción de los padres de familia y maestros, al momento de la atención que debe brindarse.

Medio Ambiente

- El departamento de Secretaría General por estructura organizacional tiene dividida la atención a padres de familia y la ubicación de sus oficinas.
- Para realizar trámites requeridos, la titular del departamento debe ausentarse de la institución, no contando con personal en la oficina que pueda atender los requerimientos en su ausencia, siendo esta una de las quejas más frecuentes.

Recomendaciones

Al examinar el antecedente,diagnostico, análisis de resultados de la investigación y con elpropósito de mejorar sus procesos, lograr la satisfacción de sus clientes (internos y externos), mejorar continuamente, obtener seguridad, confianza, y rapidez de la información de Secretaría General, se propone las siguientes recomendaciones:

- ✓ Elaborar programa de formación del personal de Secretaría General y secretarías de ciclo, acorde a las necesidades de implementación del Manual de Procedimientos.
- ✓ Realizar mejoras en el sistema informáticopara facilitar actividades tales como: el ingreso o descarga de la información, el diseño e implementación de un link para que los padres realicen la solicitud de sus trámites vía online y así también agregar un módulo que permita extraer información de los estudiantes desde archivos de Excel.
- ✓ Considerar en la evaluación al docente, el cumplimiento de fechas en ingreso de notas, lo cual permitirá a Secretaría General elaborar los reportes requeridos por los organismos reguladores de la educación.
- ✓ Considerar un presupuesto para la digitalización de los documentos de Secretaría General.

Bibliografía

Alcalde , P. (2010). *Calidad.* Madrid: Paraninfo.

Alto Nivel. (Marzo de 2017). Obtenido de file:///F:/TESIS%20GUIAS%202016/Para%20redactaar%20cap%202/Conceptualizaci%C3%B3n%20de%20calidad.html

Bernal, C., & Sierra, H. (2013). *Procesos Administrativos* . BOGOTA: PEARSON.

Carmisón , C., Cruz , S., & González, C. (2006). En *Gestión de la Calidad* (pág. 147). Madrid: Pearson.

Cruz, J. (18 de Julio de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/

DOC.PLAYER. (2017). Recuperado el 2017, de http://docplayer.es/3312275-Manual-de-procesos-y-procedimientos.html

Enciclopedia de Clasificaciones. (2016). Obtenido de http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/897-importancia-del-proceso-administrativo/

Excelencia Emprearial. (s.f.). Obtenido de http://www.excelencia-empresarial.com/gestion_integrada.htm

Fontalvo, T. y. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001-2008.* Malaga: Eumed - Universidad de Malaga.

Gestión Calidad. (16 de Septiebre de 2016). Obtenido de http://gestion-calidad.com/gestion-procesos

Gobierno, S. d. (2014). *Guía Técnica para la elaboración de Manual de procedimiento.* Mexico.

Goméz Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación.* Tlalnepantha: Red Tercer Milenio.

Noguez, V. (2015). *EL FUTURO DE LA CALIDAD.* Cordoba: ISOTols Excellence.

Peña, F. (16 de ABRL de 2016). *ISOtool excellence*. Obtenido de https://www.isotools.org/2016/04/19/iso-9001-centros-educativos/

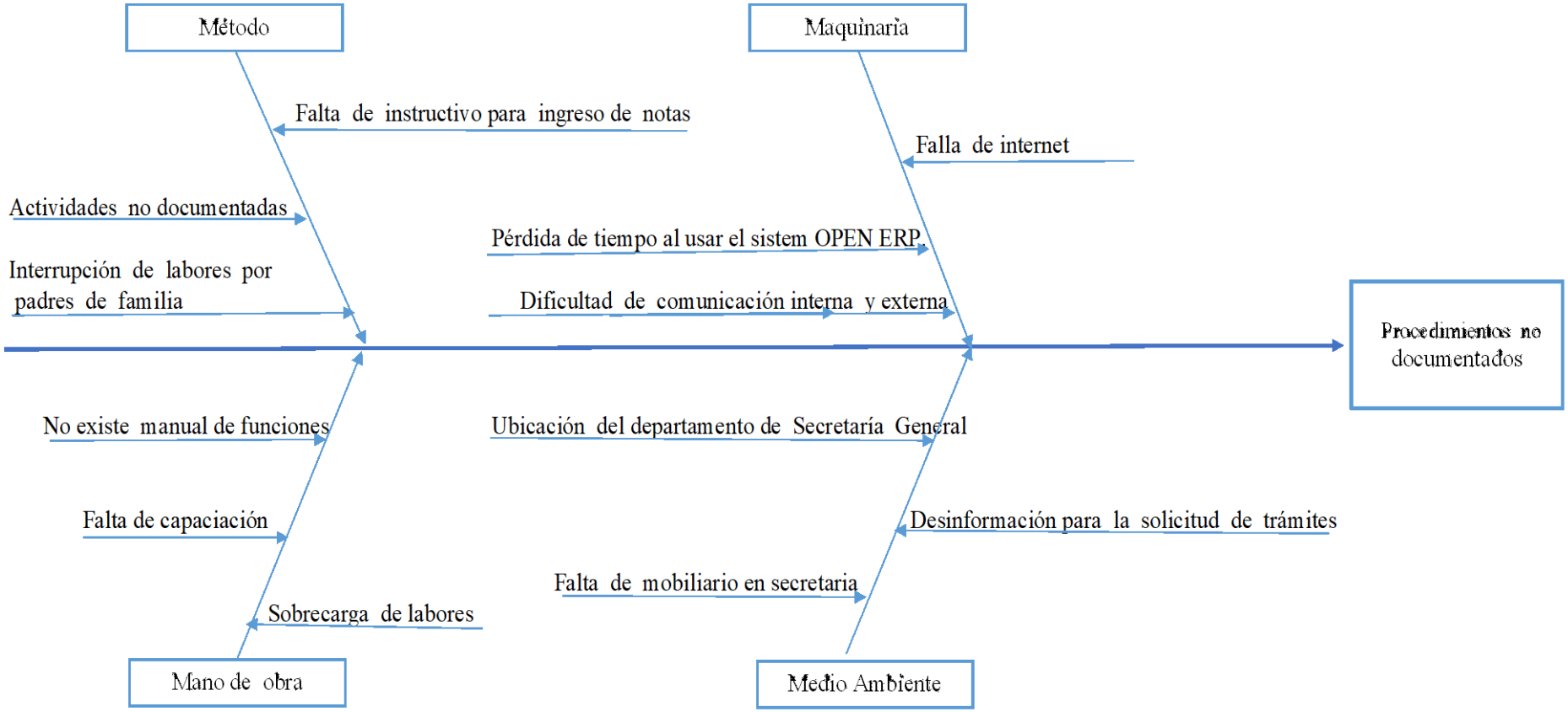
Pérez, G. (2012). *Modelos de investigación cualitativa. Aplicaciones prácticas.* Madrid: Narcea .

Piazzo, M. (s.f.). *Como servir con excelencia*. Obtenido de www.ComoServirCon Excelencia.com

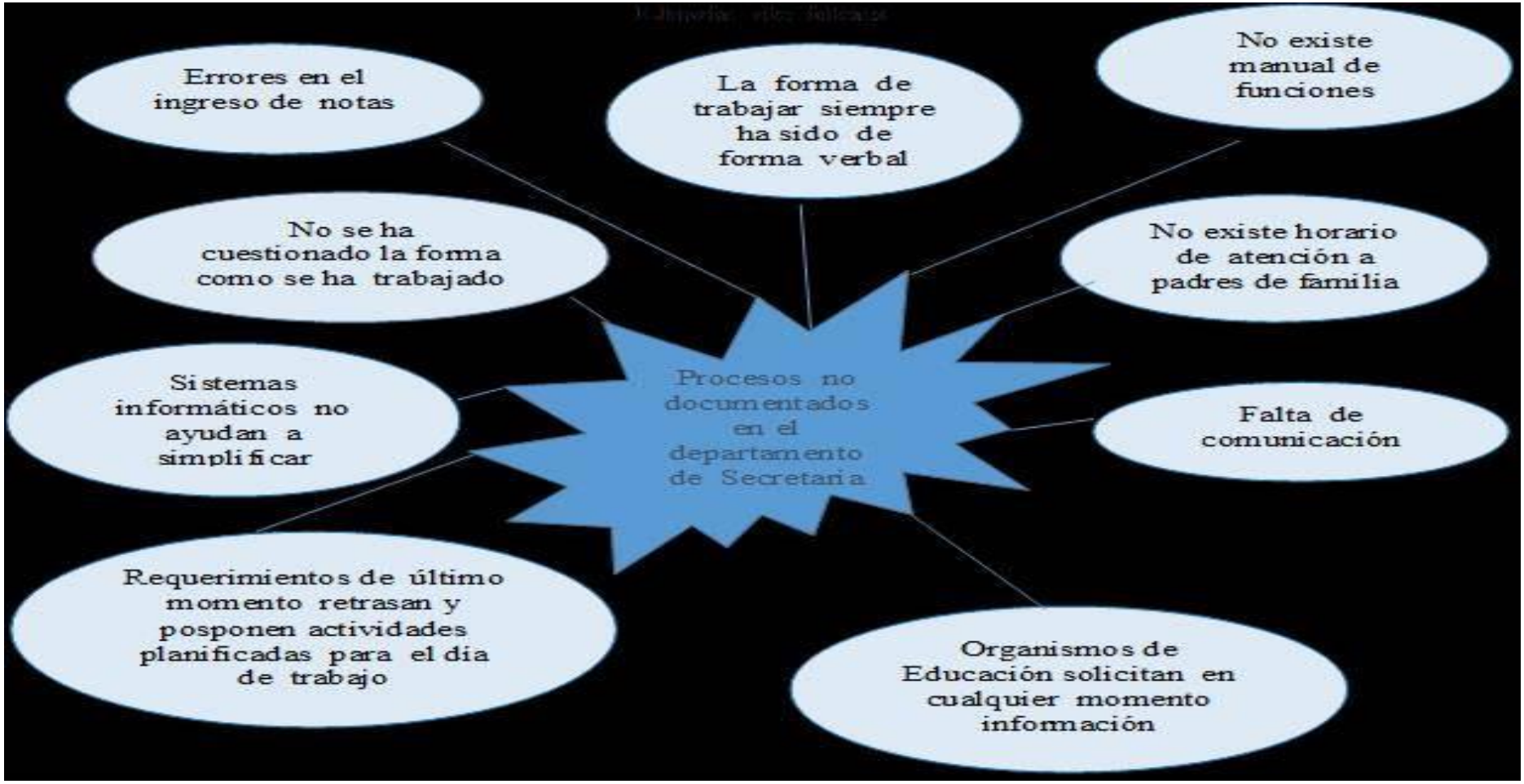
Sánchez, M. A. (2013). *Diseño de un manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el área de secretaria del colegio técnico fiscal Provincia del Azuay de la ciudad de Guayaquil.* Agosto.

ANEXOS

ANEXO 1


Método
Maquinaria
Falta de instructivo para ingreso de notas
Falla de internet
Actividades no documentadas
Pérdida de tiempo al usar el sistem OPEN ERP
Interrupción de labores por padres de familia
Dificultad de comunicación interna y externa
Procedimientos no documentados
No existe manual de funciones
Ubicación del departamento de Secretaría General
Falta de capaciación
Desinformación para la solicitud de trámites
Falta de mobiliario en secretaria
Sobrecarga de labores
Mano de obra
Medio Ambiente

ANEXO 2

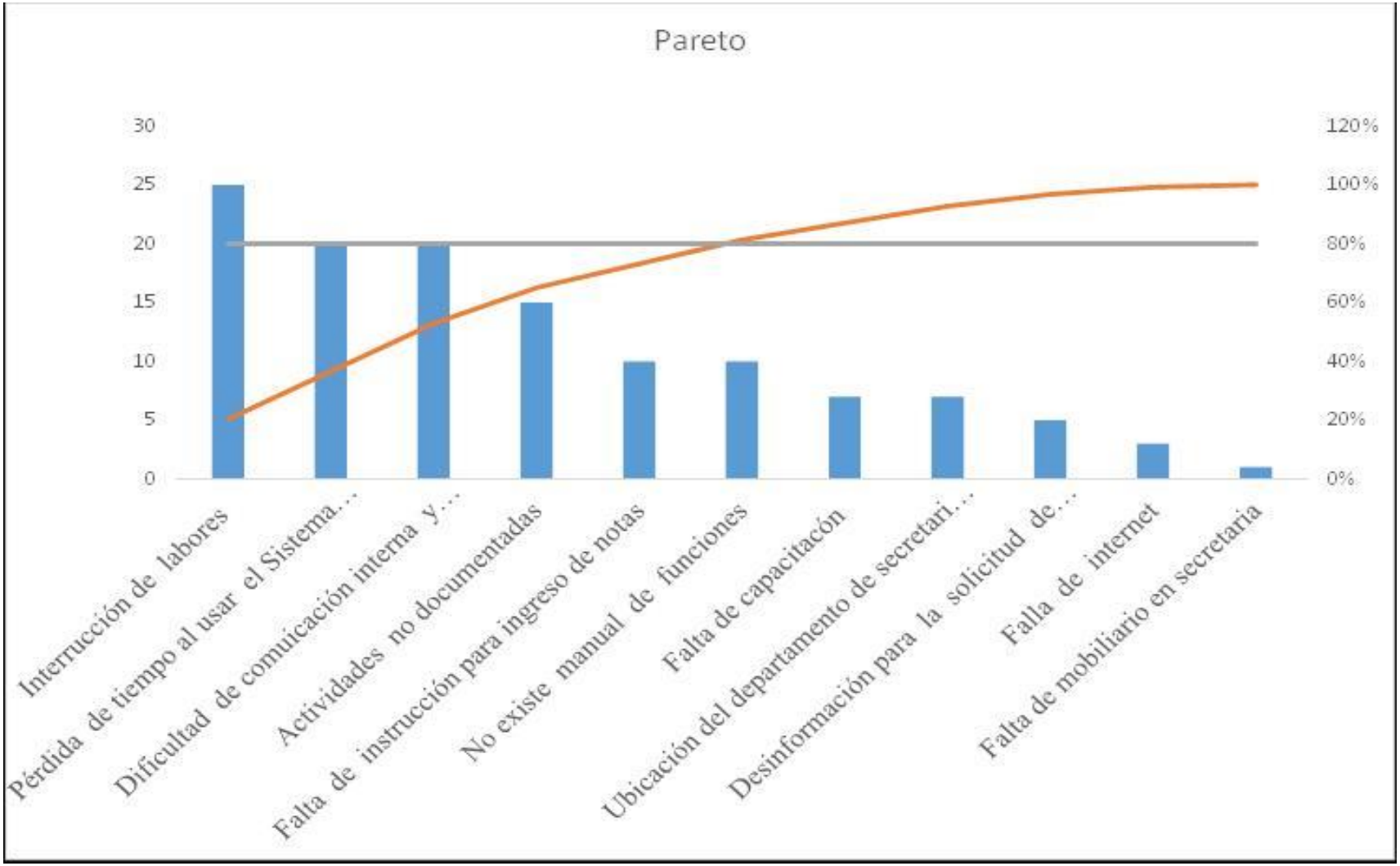

Errores en el ingreso de notas
La forma de trabajar siempre ha sido de forma verbal
No existe manual de funciones
No se ha cuestionado la forma como se ha trabajado
No existe horario de atención a padres de familia
Sistemas informáticos no ayudan a simplificar
Procesos no documentados en el departamento de Secretaria
Falta de comunicación
Requerimientos de último momento retrasan y posponen actividades planificadas para el dia de trabajo
Organismos de Educación solicitan en cualquier momento información

ANEXO 3

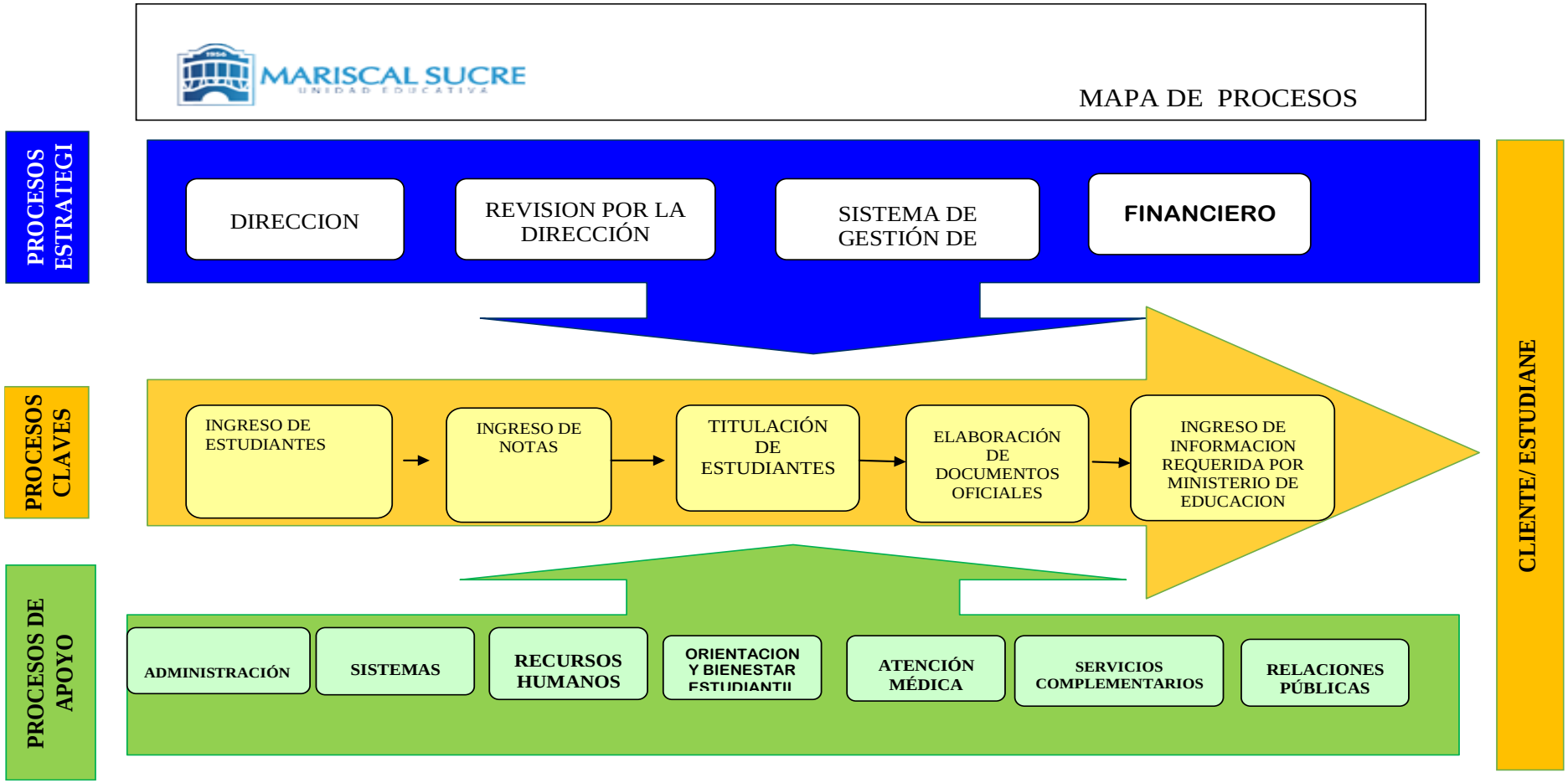
PARETO

Cuasas que interfieren en el cumplimiento de las labores de Secret.General	Frecuencia	% Acumulado		80-20
Interrucción de labores	25	20%	25.00	80%
Pérdida de tiempo al usar el Sistema informático OPEN erp.	20	37%	45.00	80%
Dificultad de comuicación interna y externo	20	53%	65.00	80%
Actividades no documentadas	15	65%	80.00	80%
Falta de instrucción para ingreso de notas	10	73%	90.00	80%
No existe manual de funciones	10	81%	100.00	80%
Falta de capacitacón	7	87%	107.00	80%
Ubicación del departamento de secretari general	7	93%	114.00	80%
Desinformación para la solicitud de trámites	5	97%	119.00	80%
Falla de internet	3	99%	122.00	80%
Falta de mobiliario en secretaria	1	100%	123.00	80%
	123			

ANEXO 4


Pareto
30
25
20
15
10
5
0
120%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
Interrucción de labores
Pérdida de tiempo al usar el Sistema…
Dificultad de comuicación interna y…
Actividades no documentadas
Falta de instrucción para ingreso de notas
No existe manual de funciones
Falta de capacitacón
Ubicación del departamento de secretari…
Desinformación para la solicitud de…
Falla de internet
Falta de mobiliario en secretaria

ANEXO 5


MARISCAL SUCRE
UNIDAD EDUCATIVA
MAPA DE PROCESOS
PROCESOS ESTRATEGI
DIRECCION
REVISION POR LA DIRECCIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE
FINANCIERO
PROCESOS CLAVES
INGRESO DE ESTUDIANTES
INGRESO DE NOTAS
TITULACIÓN DE ESTUDIANTES
ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES
INGRESO DE INFORMACION REQUERIDA POR MINISTERIO DE EDUCACION
PROCESOS DE APOYO
ADMINISTRACIÓN
SISTEMAS
RECURSOS HUMANOS
ORIENTACION Y BIENESTAR ESTUDIANTIL
ATENCIÓN MÉDICA
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
RELACIONES PÚBLICAS
CLIENTE/ ESTUDIANE

ANEXO 6

Área: Departamento de Secretaría General **Institución**: Unidad Educativa Mariscal Sucre	Pag. 1

MARISCAL SUCRE
UNIDAD EDUCATIVA

Diseño de un Manual de Procedimientos para Secretaría de la Unidad Educativa Mariscal Sucre

Dirigido a : Secretaría General

Elaborado por:	**Aprobado por:**	**Fecha de elaboración:**
		Febrero del 2018
Gina Monroy P.	Ing. Mónica Criollo	**Versión**
		Primera

Indíce General

Introduccción
Objetivo General y Alcance Pág. 8

Procedimiento #1
Gestión para el ingreso de estudiantes Pág. 85
Objetivos y Políticas Pág. 86
Procedimiento Pág. 86-88

Procedimiento#2
Gestión para el ingreso notas de estudiantes Pág. 89
Objetivos y Políticas Pág. 90
Procedimiento Pág. 90-95

Procedimiento#3
Gestión para la Títulación de Bachilleres Pág. 96
Objetivos y Políticas Pág. 97
Procedimiento Pág. 97-101

Procedimiento#4
Gestión para la elaboración de documentos oficiales Pág. 102
Objetivos y Políticas Pág. 103
Procedimiento Pág. 103-107

Procedimiento#5
Gestión para el ingreso de información requerida
por el Ministerio de Educación Pág. 108
Objetivos y Políticas Pág. 109
Procedimiento Pág. 109-114

1.-Objetivo

El objetivo del presente Manual de Procedimientos, es asistir al personal del departamento de Secretaría General en cumplir con las actividades que se han delegado, instaurando en forma simple y clara los procedimientos a realizar en el cumplimiento de las labores que se ejecutan en el departamento.

2.-Alcance

Este documento es de cumplimiento forzoso para el personal designado a Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre, adaptable a procesos que derivan de la normativa que regentan a dicho departamento.

De igual manera es de cumplimiento general para aquellos que se ejercen de forma directa o indirecta con la Secretaría General en cumplir las labores asignadas.

Tiene alcance a la comunidad en general de la unidad educativa: como institución con órganos de control Distrito de Control, MIESS, Subsecretaría etc.

3.- Políticas

A continuación detallamos las políticas generales para el presente manual, y se ejecutará en el buen desempeño del departamento de Secretaría General.

El presente Manual de Procedimientos deberá mantenerse disposición del personal adscrito al departamento de Secretaría General.

El documento estará a disposición en la oficina de la Secretaría General, en un lugar visible y de fácil consulta.

Los formatos no disponibles deberán solicitarse a la titular de Secretaría General de la institución.

Los cambios que se efectúen en los formatos, que no afecten las actividades de los procesos, deberán ser autorizados por la titular del departamento y sustituidos en el presente documento para su difusión.

El presente documento deberá ser revisado y actualizado en su caso, anualmente, notificando a las áreas correspondientes.

Deberá conservarse bajo resguardo de la titular de Secretaría General de la institución en medio digital.

MARISCAL SUCRE
UNIDAD EDUCATIVA

Procedimiento 1

Gestión para el ingreso de estudiantes

Revisión: 0
Fecha de elaboración

Elaborado por :	Aprobado por:	Revisado por:

1.-Objetivo

Controlar, verificar, y garantizar que los estudiantes que aspiren ingresar a la institución cumplan con todos los requisitos exigidos.

2.- Alcance

Es aplicable para todos los aspirantes de la institución.

3.- Responsabilidades

Admisiones: Es responsable de realizar las inscripciones de los aspirantes.

Maestros: Son los encargados de toma de exámenes, calificación y entrega de notas a admisiones.

Dece: Deben tomar y calificar los test psicológicos.

Rectorado, Admisiones y Dece: Son encargados de la revisión, autorización o negación de aspirantes.

Administración: Encargados de la legalización de las matrículas de estudiantes

Coordinadores: Son las encargadas de realizar las entrevistas a los aspirantes, indicando los resultados, normativas, y bienvenida a la institución.

4.- Términos y definiciones:

Inscripción: Actividades implicadas en el ingreso de aspirantes.

Aspirante: Persona que aspira a obtener un cupo para ingresar a la institución.

Legalizar: Acción a realizar luego del pago de matrícula.

Normativas: Conjunto de normas o reglas que regulan una actividad.

Test psicológico: Conjunto de preguntas para conocer la conducta del individuo.

5.-Descripción

<u>5.1.- Inscripción</u>

5.1.1 Proveer formularios de inscripción.
5.1.2 Revisar los requisitos solicitados.
5.1.3 Cancelar el valor de la inscripción.
5.1.4 Entregar los temarios y fechas de exámenes.
5.1.5 Toma de exámenes

5.1.5.1.- Se los evalúa según los temarios de las materias entregadas. Basados en los conocimientos impartidos a los estudiantes de la institución.

5.1.5.2.- El tiempo de evaluación de cada examen es de una hora.

5.1.5.3.- La calificación de los exámenes lo realizan los maestros designados por las diferentes jefaturas de área. El test psicológico lo toma el orientador respectivo.

5.1.5.4.- Los resultados son entregados al departamento de admisiones.

5.1.6.- Se reúne el comité de admisiones para revisar cada solicitud, con sus respectivos exámenes y test psicológicos.

5.1.7.- Las fichas de aspirantes son entregadas a las coordinadoras de ciclo.

5.1.8.- Se procede a coordinar las citas de entrevistas, con padres de familia y aspirante.

5.1.9.- En la entrevista el padre de familia y aspirante podrán observar los resultados de los exámenes.

5.1.10.- Si luego de la entrevista la respuesta es favorable, se procede a socializar las normativas institucionales, y contestar preguntas que tengan los padres de familia.

5.2.- Matriculación

5.2.1.- La ficha del aspirante es devuelta a admisiones para proceder a la matriculación.

5.2.2.- Para la matriculación el padre de familia que vaya a ser el representante del aspirante, se acercará a la institución a realizar la cancelación de los valores de matriculación y firmar la matrícula legalizada. Este paso solo lo realizan estudiantes nuevos.

5.2.3.- Para los estudiantes que pertenecen a la institución, luego de aprobar el año lectivo y retirar la libreta con su respectivo pago de matrícula. Deben acercarse en las fechas establecidas, luego de realizar la cancelación de los valores en el banco; y con los requisitos indicados para proceder a la legalización de la matrícula correspondiente.

5.3.- Libros de matrículas

5.3.1.- Una vez terminado el periodo de matriculación se procede a elaborar los libros de matrículas correspondientes. Además se la designación de número de matrículas digital de los estudiantes por parte del departamento de sistemas.

6.- Registros

Identificación	Almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición
MP-SG-001	Secretaría General	2 años	Reciclaje

7.- Documentos relacionados

No aplica.

8.- Control de cambios

No. Cambio	Justificación de modificaciones	Modificación realizada	Fecha de elaboración
0			
1			
2			

MARISCAL SUCRE
UNIDAD EDUCATIVA

Procedimiento 2

Gestión para el ingreso de notas

Revisión: 0
Fecha de elaboración

Elaborado por :	Aprobado por:	Revisado por:

1.-Objetivo

Controlar, verificar, y garantizar que los estudiantes tengan todas sus notas ingresadas en el sistema informático.

2.- Alcance

Es aplicable para todos los estudiantes de la institución.

3.- Responsabilidades

Maestros: Responsable de la revisión, calificación e ingreso de notas al sistema informático.

Secretarias por ciclo: Responsables de entregar los informes de reporte cero, de los estudiantes que tengan notas incompletas.

Coordinadores: Encargadas de comunicar y exigir a los maestros, el ingreso de notas pendientes de estudiantes al sistema informático. Además de los llamados de atención respectivos.

Secretaría General: Revisar, confirmar y custodiar que todos los estudiantes tengas sus notas completas. Elaborar las sábanas y promociones.

4.- Términos y definiciones

Reporte cero: Informe de notas de estudiantes pendientes de ingreso al sistema informático.

Sábanas y Promociones: Formatos establecidos por el Ministerio de Educación, en los que se encuentra las materias y puntaje obtenidos de los estudiantes, indicadas en la malla curricular.

PEI: Proyecto Educativo Institucional.

5.- Descripción

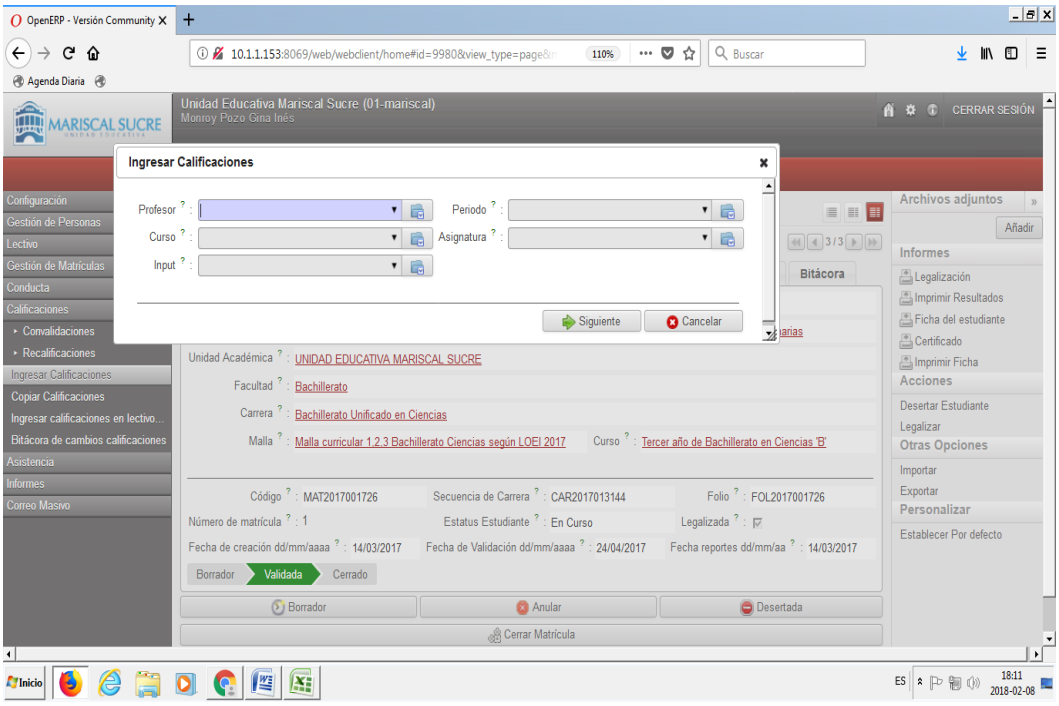
5.1.- Toma de exámenes actividad realizada por maestros

5.1 Tener los exámenes para serán tomados a los estudiantes. El maestro deberá solicitar los exámenes a tomar, al respectivo jefe de área.
5.2 Entrega de pruebas que serán tomadas a los estudiantes.
5.3 Receptar los exámenes a los estudiantes.
5.4 Calificar las pruebas tomadas.
5.5 Entregar las pruebas calificadas para ser revisadas por los estudiantes.

5.2.-Ingreso de notas al sistema actividad realizada por maestros

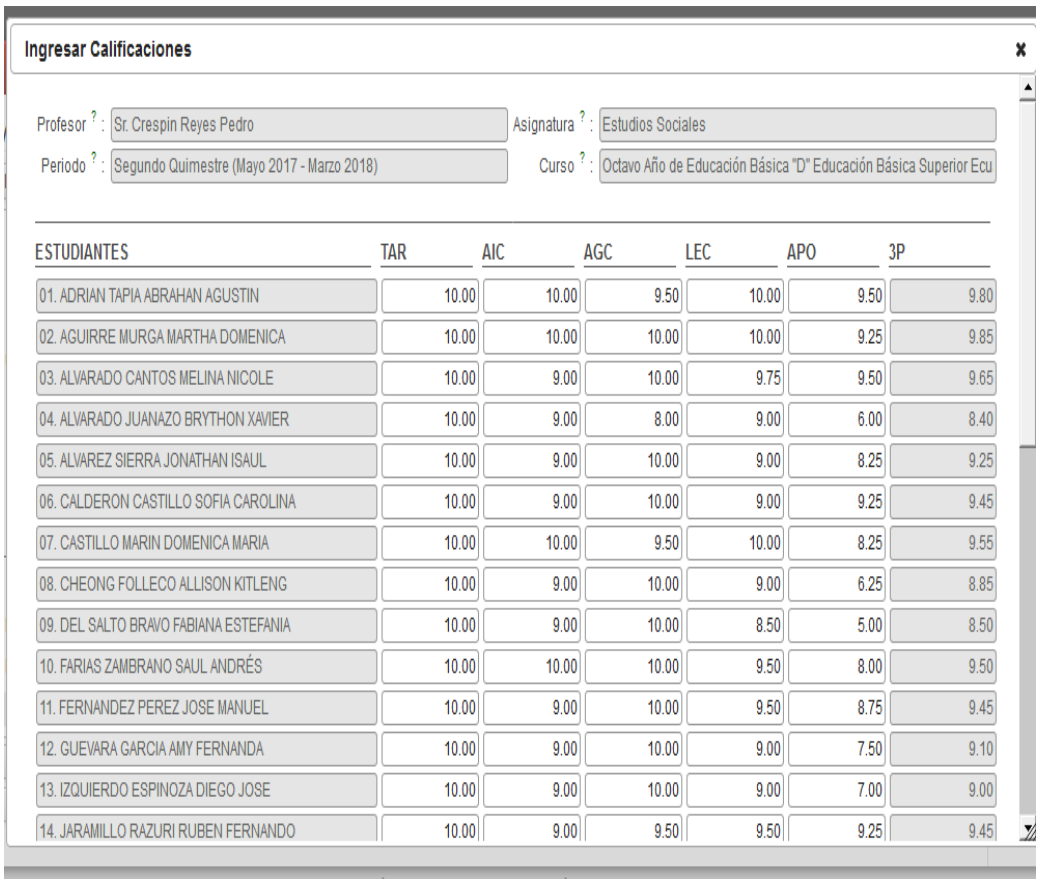
5.2.1 Proceder al ingreso del sistema informático Open Erp. Llenando todos los campos requeridos.

Paso 1.-



5.2.2 Digitalizar las notas obtenidas por los estudiantes, completando los pasos exigidos.

5.2.3 Imprimir el reporte de ingreso de notas, como evidencia del trabajo realizado.



Ingresar Calificaciones

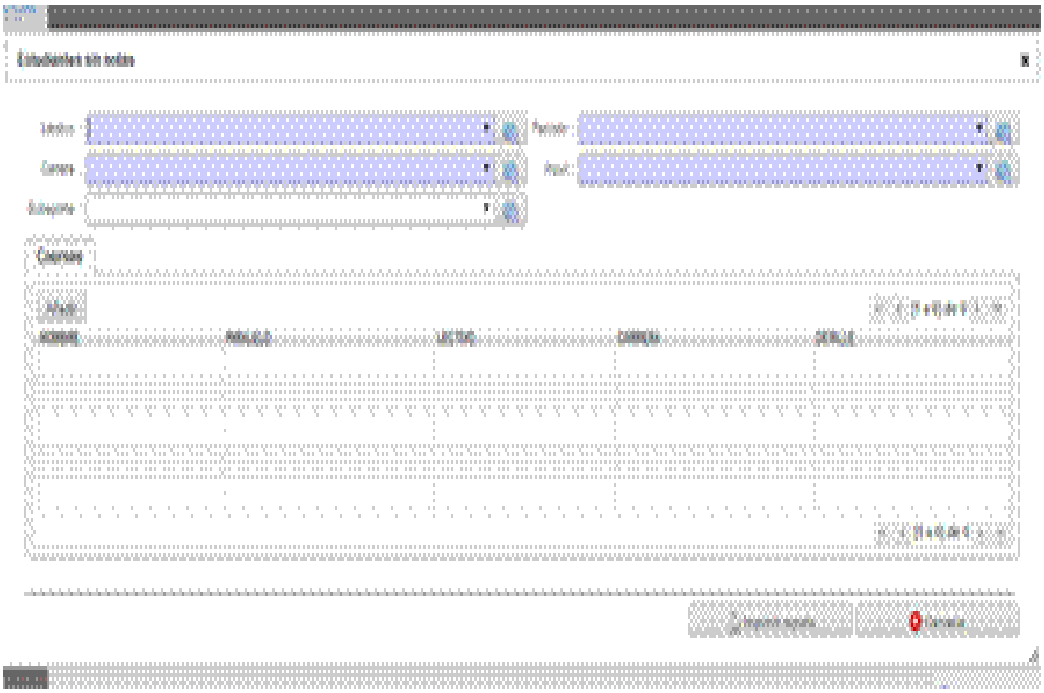
Profesor : Sr. Crespin Reyes Pedro
Asignatura : Estudios Sociales
Periodo : Segundo Quimestre (Mayo 2017 - Marzo 2018)
Curso : Octavo Año de Educación Básica "D" Educación Básica Superior Ecu

ESTUDIANTES	TAR	AIC	AGC	LEC	APO	3P
01. ADRIAN TAPIA ABRAHAN AGUSTIN	10.00	10.00	9.50	10.00	9.50	9.80
02. AGUIRRE MURGA MARTHA DOMENICA	10.00	10.00	10.00	10.00	9.25	9.85
03. ALVARADO CANTOS MELINA NICOLE	10.00	9.00	10.00	9.75	9.50	9.65
04. ALVARADO JUANAZO BRYTHON XAVIER	10.00	9.00	8.00	9.00	6.00	8.40
05. ALVAREZ SIERRA JONATHAN ISAUL	10.00	9.00	10.00	9.00	8.25	9.25
06. CALDERON CASTILLO SOFIA CAROLINA	10.00	9.00	10.00	9.00	9.25	9.45
07. CASTILLO MARIN DOMENICA MARIA	10.00	10.00	9.50	10.00	8.25	9.55
08. CHEONG FOLLECO ALLISON KITLENG	10.00	9.00	10.00	9.00	6.25	8.85
09. DEL SALTO BRAVO FABIANA ESTEFANIA	10.00	9.00	10.00	8.50	5.00	8.50
10. FARIAS ZAMBRANO SAUL ANDRÉS	10.00	10.00	10.00	9.50	8.00	9.50
11. FERNANDEZ PEREZ JOSE MANUEL	10.00	9.00	10.00	9.50	8.75	9.45
12. GUEVARA GARCIA AMY FERNANDA	10.00	9.00	10.00	9.00	7.50	9.10
13. IZQUIERDO ESPINOZA DIEGO JOSE	10.00	9.00	10.00	9.00	7.00	9.00
14. JARAMILLO RAZURI RUBEN FERNANDO	10.00	9.00	9.50	9.50	9.25	9.45

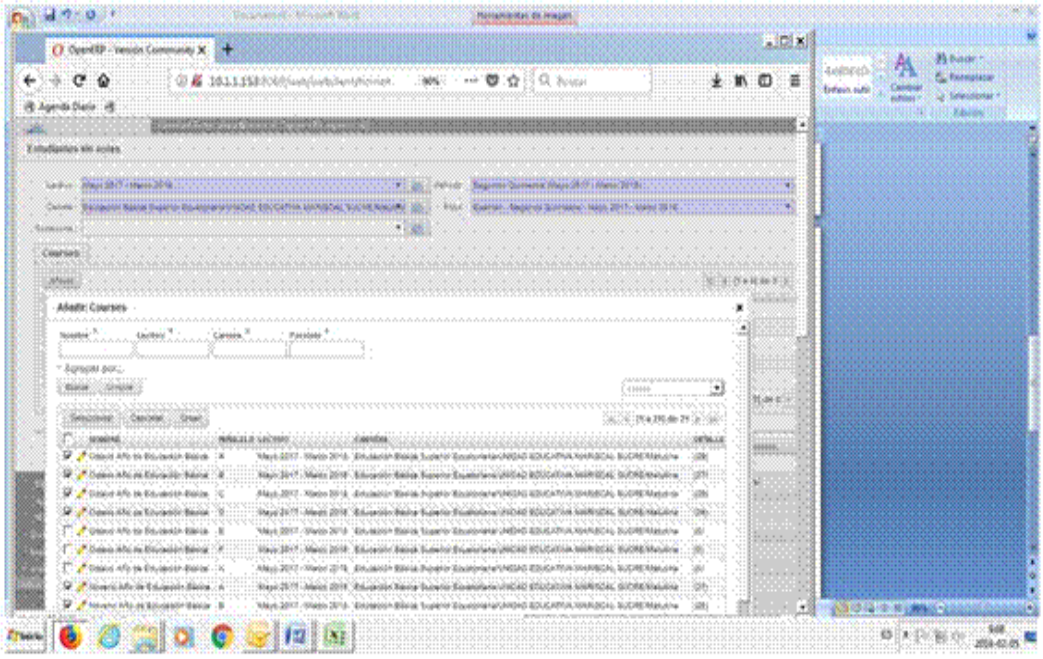
5.3.- Elaborar reporte cero actividad realizada por secretarias de ciclo y Secretaría General.

5.3.1.- Proceder a descargar del sistema informático el reporte de estudiantes sin notas. Por parte de las secretarias de ciclo.

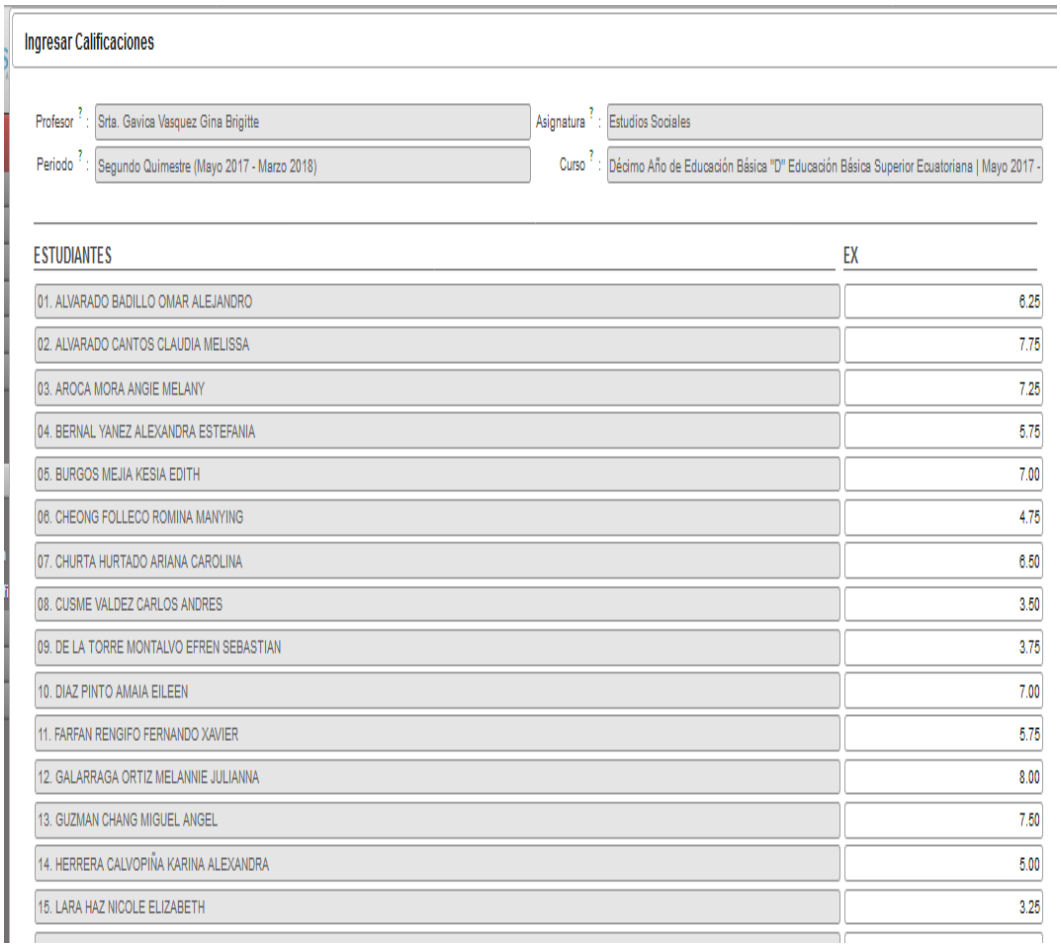
Para realizar esta actividad ingresamos al sistema informático OPENERP., en gestión académica, luego informes en la pestaña de estudiantes sin nota, llenamos los campos requeridos.



Se procede a escoger los cursos requeridos.



De esta manera se obtiene la información requerida.



Ingresar Calificaciones

Profesor ? : Srta. Gavica Vasquez Gina Brigitte
Asignatura ? : Estudios Sociales
Periodo ? : Segundo Quimestre (Mayo 2017 - Marzo 2018)
Curso ? : Décimo Año de Educación Básica "D" Educación Básica Superior Ecuatoriana | Mayo 2017 -

ESTUDIANTES	EX
01. ALVARADO BADILLO OMAR ALEJANDRO	6.25
02. ALVARADO CANTOS CLAUDIA MELISSA	7.75
03. AROCA MORA ANGIE MELANY	7.25
04. BERNAL YANEZ ALEXANDRA ESTEFANIA	5.75
05. BURGOS MEJIA KESIA EDITH	7.00
06. CHEONG FOLLECO ROMINA MANYING	4.75
07. CHURTA HURTADO ARIANA CAROLINA	6.50
08. CUSME VALDEZ CARLOS ANDRES	3.50
09. DE LA TORRE MONTALVO EFREN SEBASTIAN	3.75
10. DIAZ PINTO AMAIA EILEEN	7.00
11. FARFAN RENGIFO FERNANDO XAVIER	5.75
12. GALARRAGA ORTIZ MELANNIE JULIANNA	8.00
13. GUZMAN CHANG MIGUEL ANGEL	7.50
14. HERRERA CALVOPIÑA KARINA ALEXANDRA	5.00
15. LARA HAZ NICOLE ELIZABETH	3.25

Descarga de información solicitada.

El archivo se lo pasa a excel.

5.3.2 Enviar a coordinación el informe descargado.

Al recibir la coordinadora el archivo, se encargará de enviar a cada maestro responsable, y al ser recurrente procede a realizar el llamado de atención respectiva.

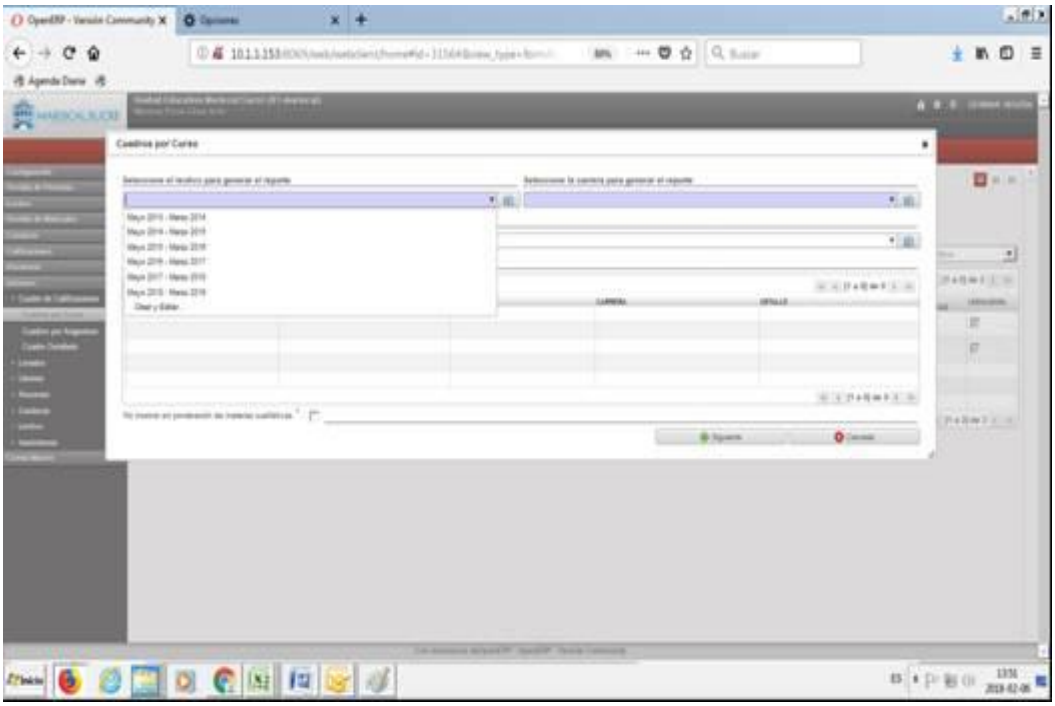
Para realizar el llamado de atención se elaborará el a partir del tercer reporte cero; el cual se dirige al departamento de Talento Humano para ser ingresado a la carpeta del maestro, además de Rectorado.

5.4.- Verificar por parte de Secretaría General notas completas de estudiantes.

5.4.1.- Verificar con las coordinadoras que no exista estudiantes sin notas, o pendientes de exámenes.

5.5.-Elaboración de sabanas y promociones actividad realizada por Secretaría General.

5.5.1 Se procede a ingresar al sistema informático, en **Gestión Académico,** en **Informes, Cuadro de calificaciones**, **Cuadros por curso,** llenamos los campos requeridos y se procede a descargar la información.



5.5.2 Luego de la descargar se pasa el archivo a Excel, modificando el archivo a lo establecido por el Ministerio de Educación. Tomando como referencia el modelo de promoción entregado por el distrito.

5.5.3 Al tener listas las sabanas con sus respectivos promedios, se envía la información al departamento de sistemas para convertir esas notas, en las promociones de los estudiantes con el Cristal report.

5.5.4 Convertida la información, se procede a una rápida verificación de notas, y materias. Confirmado el paso anterior se imprime las promociones de los estudiantes por cada curso y paralelo.

5.5.6 Una vez impresas las promociones, la Secretaría General y Rectora deberá firmar y sellar las mismas.

5.5.7 Para proceder a ingresar las sabanas y promociones al distrito de educación se debe llevar:

- ✓ Solicitud de ingreso firmada por la Rectora de la institución
- ✓ Permiso de funcionamiento con oferta educativa.
- ✓ Malla curricular aprobada en el PEI.
- ✓ Sabanas por curso y paralelo (dos de cada una).
- ✓ Promoción de estudiantes por curso.

Al ingresar al distrito se solicitará turno para ingreso de documentos en ventanilla de atención, se ingresa el trámite y el área de atención ciudadana entrega un formato de ingreso con la fecha de retiro de los documentos firmados por el distrito de educación.

5.6.8 Al retirar las promociones, se procederá al ingreso de cada una en el expediente del estudiante.

6.- Registros

Identificación	Almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición
MP-SG-002	Secretaría General	2 años	Reciclaje

7.- Documentos relacionados

Ninguno.

8.- Control de cambios

No. Cambio	Justificación de modificaciones	Modificación realizada	Fecha de elaboración
0			
1			
2			

MARISCAL SUCRE
UNIDAD EDUCATIVA

Procedimiento 3

Gestión para la Titulación de Bachilleres

Revisión: 0
Fecha de elaboración

Elaborado por :	Aprobado por:	Revisado por:

1.-Objetivo

Elaborar, controlar, verificar, y garantizar que los estudiantes que finalicen la malla curricular y cumplan con todos los requisitos exigidos por el Ministerio de Educación, se les entregue el día de la Incorporación su Acta y Título de Bachiller refrendados.

2.- Alcance

Es aplicable para todos los estudiantes aprobados del tercero de Bachillerato.

3.- Responsabilidades

Rectorado: Responsable de dar cumplimiento a todas las disposiciones exigidas por el organismo de control.

Coordinador: Coordina en conjunto con Secretaría General las acciones que deben ser cumplidas tales como: documentos pendientes de entrega para expediente de los estudiantes, inscripción en el proceso de Ser Bachiller y toma de examen Ser bachiller.

Maestro responsable de Participación Estudiantil: Responsable ante el distrito del campo escogido. Deberá realizar las acciones necesarias para el cumplimientos de todas las disposiciones establecidas.

Secretaría General: Revisar, confirmar y custodiar que todos los estudiantes cumplan con los requisitos requeridos en la información requerida por Secretaría General.
Además de realizar todas las actividades pertinentes al cumplimiento de todas las actividades implícitas en ellas.

Organismo Gubernamental (Distrito No. 6): Revisar que los requisitos exigidos por parte del Ministerio de educación sean cumplidos.

4.- Términos y definiciones

Participación Estudiantil: Actividad establecida por el Ministerio de Educación la cual debe realizar los estudiantes de primero y segundo de bachillerato. Con cumplimiento de labores y puntaje.

Ser Bachiller: Proceso exigido como parte de la Titulación de estudiantes.

Acta de Grado y Título de Bachiller: Documento que avala la aprobación y terminación del bachillerato.

5.- Descripción

<u>5.1.- Participación Estudiantil actividad realizada por maestro responsable</u>

5.1.1 Los estudiantes de tercero de bachillerato deben de tener notas, horas completas y sellos de revisión en Participación Estudiantil.

Para lo cual se debe ingresar a los estudiantes desde el primero de bachillerato cumpliendo 120 horas; y en segundo de bachillerato 80 horas.

5.1.2 Al término del segundo de bachillerato, se realizará un certificado de aprobación de Participación Estudiantil, que se ingresa al expediente del estudiante.

5.2 Ingreso de estudiante al CAS actividad realizada por secretarias de ciclo y Secretaría General.

5.2.1 El distrito de educación informa por medio de correo electrónico a las secretarias de cada institución educativa, la apertura de ingreso al **CAS**, proporcionando la **clave** y el **usuario** para poder acceder al ingreso a la plataforma del **CAS** del Ministerio de Educación**.**

5.2.2 Se apertura el número de paralelo que se requiere y la cantidad de estudiantes.

5.2.3 Una vez aperturados los paralelos, agregamos a los estudiantes obteniendo las listas de estudiantes con número de cédula. Lo cual servirá en el ingreso a la Macro de Titulación.

5.3.- Revisión interna de expedientes actividad a realizar por Secretaría General

5.2.2 Se apertura el número de paralelo que se requiere y la cantidad de estudiantes.

5.2.3 Una vez aperturados los paralelos, agregamos a los estudiantes obteniendo las listas de estudiantes con número de cédula. Lo cual servirá en el ingreso a la Macro de Titulación.

5.3.- Revisión interna de expedientes actividad a realizar por Secretaría General

5.3.1 Para la revisión de expediente se procede a examinar todos los documentos requeridos por el Ministerio de Educación, En este período lectivo se requiere:

Matrículas y promociones de octavo a II de bachillerato.

Los estudiantes que han cursado estudios en ciudades distintas a la actual, se debe solicitar una actualización de las promociones y certificados de matrículas en las respectivas instituciones educativas, esto se debe a la cantidad de documentación falsificada.

Si el estudiante ha realizado estudios en el exterior; antes de realizar la inscripción en la institución educativa; el padre de familia deberá solicitar al distrito educativo donde reside, la legalización de los años de estudios, con sus respectivas notas. Se deberá tener presente los acuerdos que se tengan con los diferentes países y sus forma de calificar.

Todos los estudiantes deben tener las promociones (certificación de nota), sellados por parte del ASRE (Departamento de Apoyo y Seguimiento de Régimen Escolar).

5.4.-Revisión de expedientes con ente regulador actividad realizada por Secretaría General y personal designado de departamento de Apoyo y Seguimiento del distrito

El personal encargado de revisar los expedientes de los estudiantes de tercero de bachillerato, establecerá dos o tres revisiones previas al ingreso a la Macro de Titulación. Para lo cual se deberá tener en el orden establecido cada expediente:

1.- Copia a color del estudiante, deberá estar vigente.
2.- Promociones de octavo a III de Bachillerato legalizadas
3.- Certificados de matrícula de Octavo a tercero de bachillerato.

El personal responsable de la revisión examinará, nombres y apellidos que estén de acuerdo al registrado en la Macro de Titulación.

Además de tener la autorización de solicitar que algún documentos de los requeridos sea vuelto a pedir en las instituciones anteriores. Si se tuviere estudiantes que han cursado instituciones educativas en otras ciudades, se debe pedir actualizar las promociones y matrículas de esos periodos.

Si no existiese ninguna novedad, el examinador enviará un correo a la Subsecretaría indicando que se ha cumplido con las disposiciones.

5.5.- Inscripción Ser bachiller y Encuesta Asociado

5.5.1 Los estudiantes deben esperar la notificación que realiza a nivel Costa para proceder a crear su usuario y realizar la inscripción y encuesta asociada, entregando una copia a la Secretaría General.

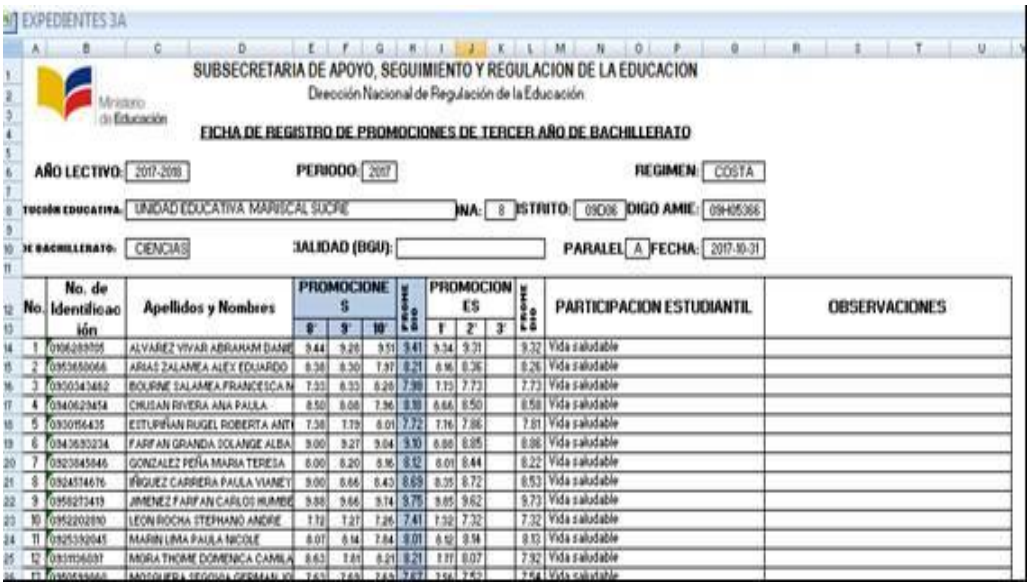
5.5.2 Los estudiantes deberán estar atentos a las notificaciones que realiza Senescyt sobre las fechas de exámenes, confirmación de sede y horarios.

5.5.3 El día que el estudiante deba rendir sus exámenes, deberá presentar su cédula de identidad y la impresión de la sede y horario asignado.

5.5.4 La nota obtenida llegará al correo electrónico del estudiante.

5.6.- Ingreso de notas a la Macro de Titulación actividad realizada por la Secretaría General

5.6.1 El ingreso de las notas a la **Macro ingreso de notas** se realizará una vez sea enviada por el departamento de Apoyo y Seguimiento del distrito. En la que se ingresará notas de octavo a tercero de bachillerato, además se deberá ingresar el campo realizado por los estudiantes en participación Estudiantil.


EXPEDIENTES 3A

SUBSECRETARIA DE APOYO, SEGUIMIENTO Y REGULACION DE LA EDUCACION
Dirección Nacional de Regulación de la Educación

FICHA DE REGISTRO DE PROMOCIONES DE TERCER AÑO DE BACHILLERATO

AÑO LECTIVO: 2017-2018 PERIODO: 2017 REGIMEN: COSTA

UNIDAD EDUCATIVA MARISCAL SUCRE

CIENCIAS PARALELO: A FECHA: 2017-10-31

No.	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	PROMOCIONES 8°	9°	10°	FECHA GRADO	PROMOCIONES 1°	2°	3°	FECHA GRADO	PARTICIPACION ESTUDIANTIL	OBSERVACIONES
1	0906289705	ALVAREZ VIVAR ABRAHAM DANIE	9.44	9.26	9.51	9.41	9.34	9.31		9.32	Vida saludable	
2	0953650066	ARIAS ZALAMEA ALEX EDUARDO	8.38	8.30	7.97	8.21	8.16	8.26		8.26	Vida saludable	
3	0950543462	BOURNE SALAMEA FRANCESCA N	7.33	8.33	8.26	7.98	7.73	7.73		7.73	Vida saludable	
4	0940623454	CHUSAN RIVERA ANA PAULA	8.50	8.08	7.96	8.18	8.66	8.50		8.58	Vida saludable	
5	0930156435	ESTUPIÑAN RUGEL ROBERTA ANT	7.38	7.79	8.01	7.72	7.76	7.86		7.81	Vida saludable	
6	0943630234	FARFAN GRANDA SOLANGE ALBA	9.00	9.27	9.04	9.10	8.88	8.85		8.86	Vida saludable	
7	0920845846	GONZALEZ PEÑA MARIA TERESA	8.00	8.20	8.16	8.12	8.01	8.44		8.22	Vida saludable	
8	0924514676	IÑIGUEZ CARRERA PAULA VIANEY	9.00	8.66	8.43	8.69	8.35	8.72		8.53	Vida saludable	
9	0958273413	JIMENEZ FARFAN CARLOS HUMBE	9.88	9.66	9.14	9.75	9.85	9.62		9.73	Vida saludable	
10	0952202510	LEON ROCHA STEPHANO ANDRE	7.72	7.27	7.26	7.41	7.32	7.32		7.32	Vida saludable	
11	0925392045	MARIN LIMA PAULA NICOLE	8.07	8.14	7.84	8.01	8.12	8.14		8.13	Vida saludable	
12	0931156037	MORA THOME DOMENICA CAMILA	8.63	7.81	8.21	8.21	7.77	8.07		7.92	Vida saludable	
13	[illegible]	MOSQUERA SEGOVIA GERMAN JO	7.63	7.49	7.63	7.67	7.56	7.52		7.54	Vida saludable	

5.6.2 Las notas son revisadas por última vez con el personal de atención ciudadana, confirmando que no exista ninguna observación o error. Luego de esto se ingresa al Sistema Nacional, con lo que se elaborará, firmará y sellará el Acta de Grado y Título de bachiller.

5.6.3 La entrega del Acta de Grado y Título de bachiller se realiza en la ceremonia de incorporación.

6.- Registros

Identificación	Almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición
MP-S G-003	Secretaría General	2 años	Reciclaje

7.- Documentos relacionados

Instructivo de Participación Estudiantil.

8.- Control de cambios

No. Cambio	Justificación de modificaciones	Modificación realizada	Fecha de elaboración
0			
1			
2			

MARISCAL SUCRE
UNIDAD EDUCATIVA

Procedimiento 4

Gestión para documentos oficiales

Revisión: 0
Fecha de elaboración

Elaborado por:	Aprobado por:	Revisado por:

1.-Objetivo

Controlar, verificar, y garantizar que los documentos que soliciten los padres de familia, ex alumnos y maestros de la institución estén de acuerdo a las disposiciones requeridas por el Ministerio de Educación.

2.- Alcance

Es aplicable para todos los estudiantes de la institución, y ex alumnos.

3.- Responsabilidades

Secretaría General: Encargada de elaborar las solicitudes ingresadas.

Rectorado: Responsable de firmar los documentos requeridos.

Atención Ciudadana: Responsable de la revisión y legalización de promociones, Títulos de bachiller, certificación para estudios en el extranjero.

4.- Términos y definiciones

Promociones legalizadas: Formatos exigidos por parte del Ministerio de Educación, que confirman la aprobación del año lectivo de los estudiantes.

SIA: Sistema de información Académica.

5.- Descripción

5.1.- Ingreso de solicitud de documentos actividad realizada por padres de familia, ex alumnos y maestros

5.1.1 Para solicitar cualquier tipo de documentación el padre de familia, ex alumno, o persona autorizada, deberá llenar el formato establecido; luego se acercará al departamento de Administración para cancelar el valor indicado, regresando a Secretaría General o de ciclo para entregar el formato.

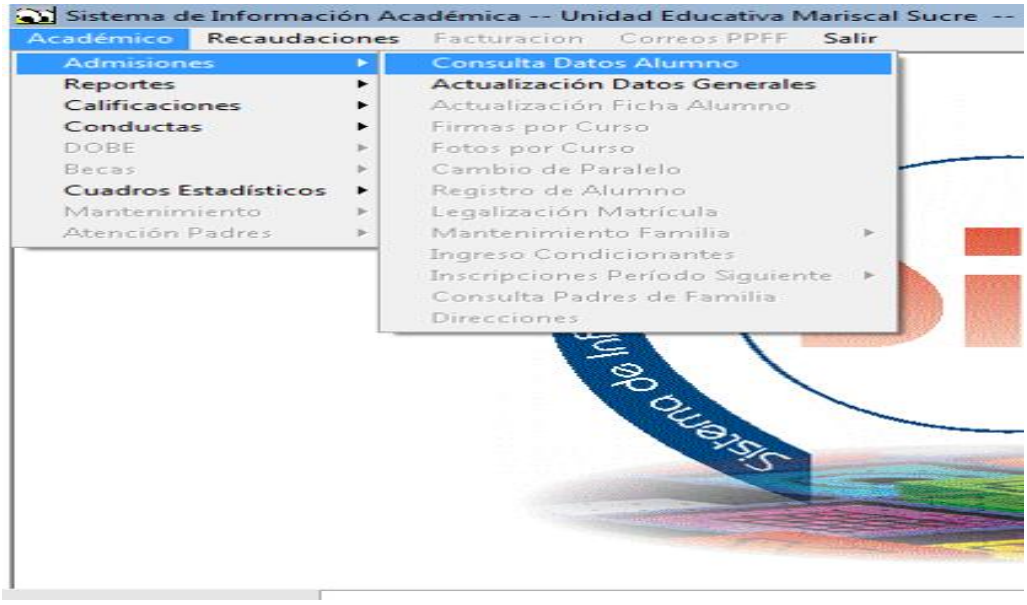
Dependiendo del tipo de trámite el plazo establecido es de 48 horas.

5.1.2 Si lo requerido fuera rectificación de documentos por cambio de nombre, el trámite debe de ser ingresado con las partida de nacimiento tanto la nueva partida como la antigua partida de nacimiento, dando constancia de las rectificaciones hechas.

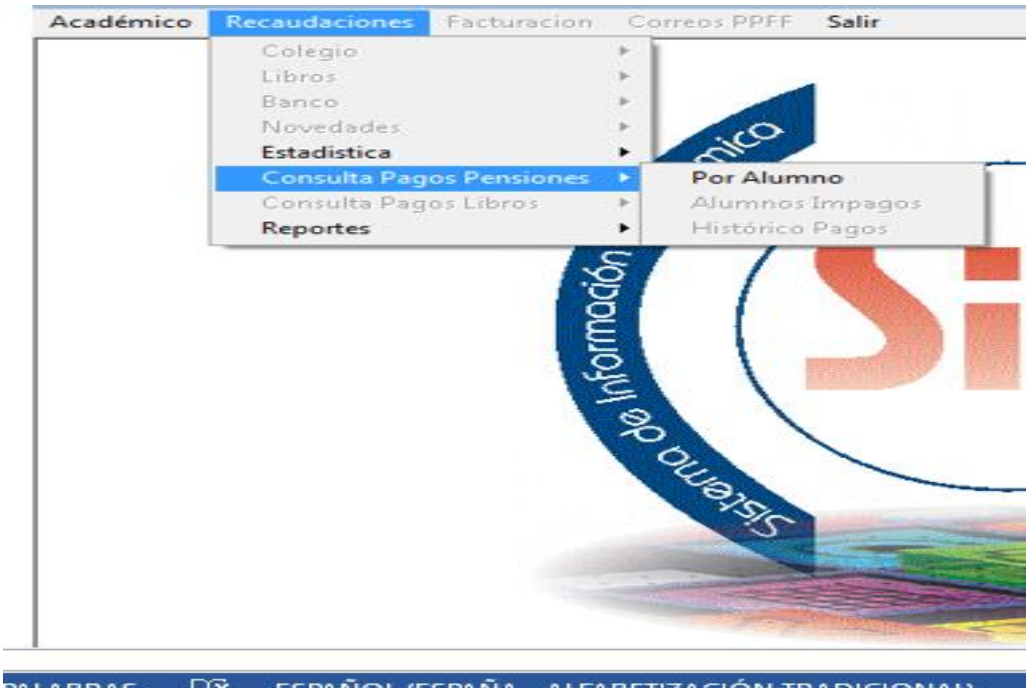
El tiempo para realizar este trámite es de una semana.

5.1.3 Solicitud de certificado de notas de los períodos lectivos anterior al 2011, una vez ingresada la solicitud el procedimiento es el siguiente:

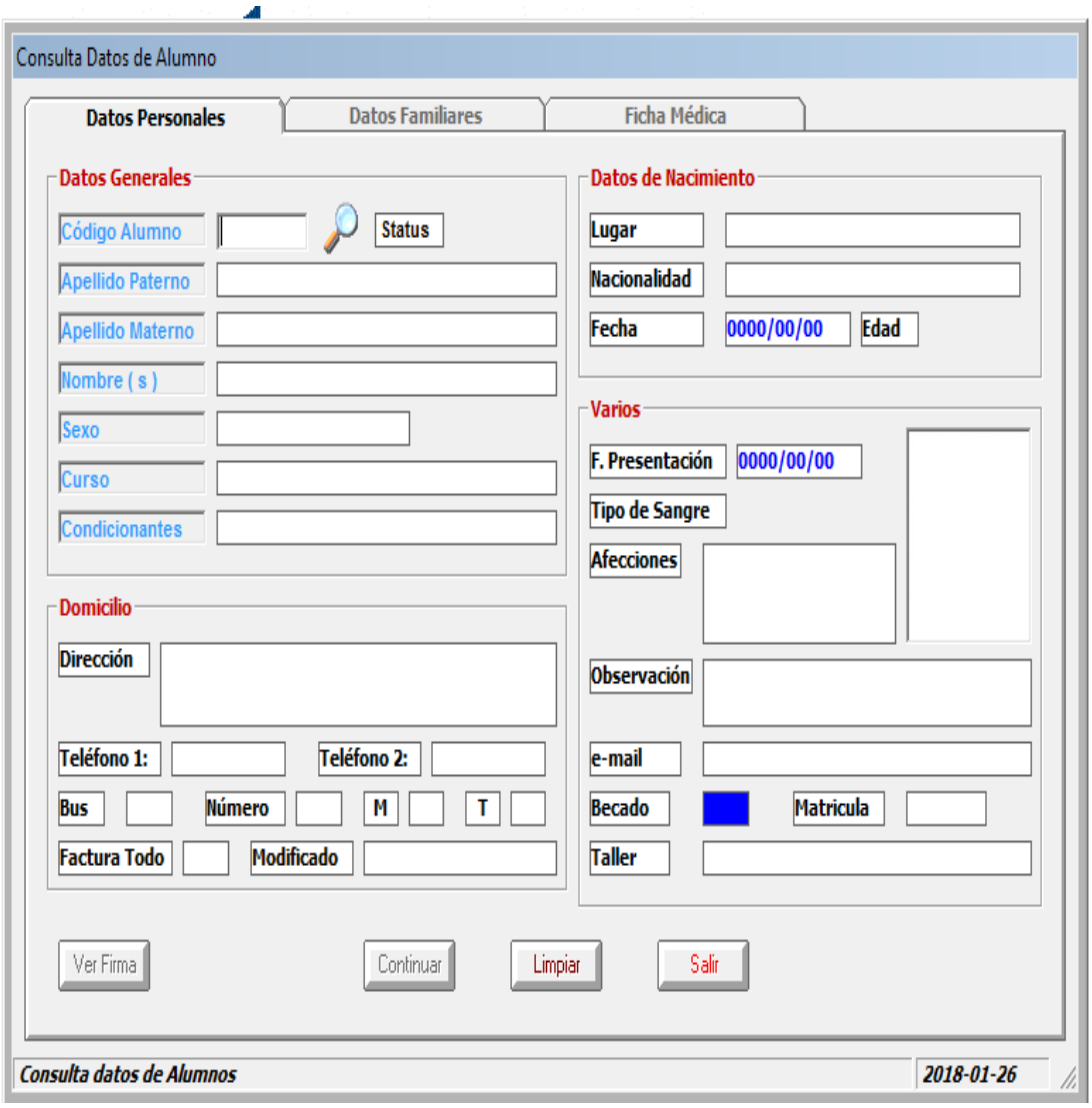
1.- Con la información proporcionada se confirma que el año lectivo sea el indicado por el padre de familia en el sistema informático SIA.



2.- Previo a seguir con el trámite se revisa que no tengan valores pendientes de esos períodos lectivos.

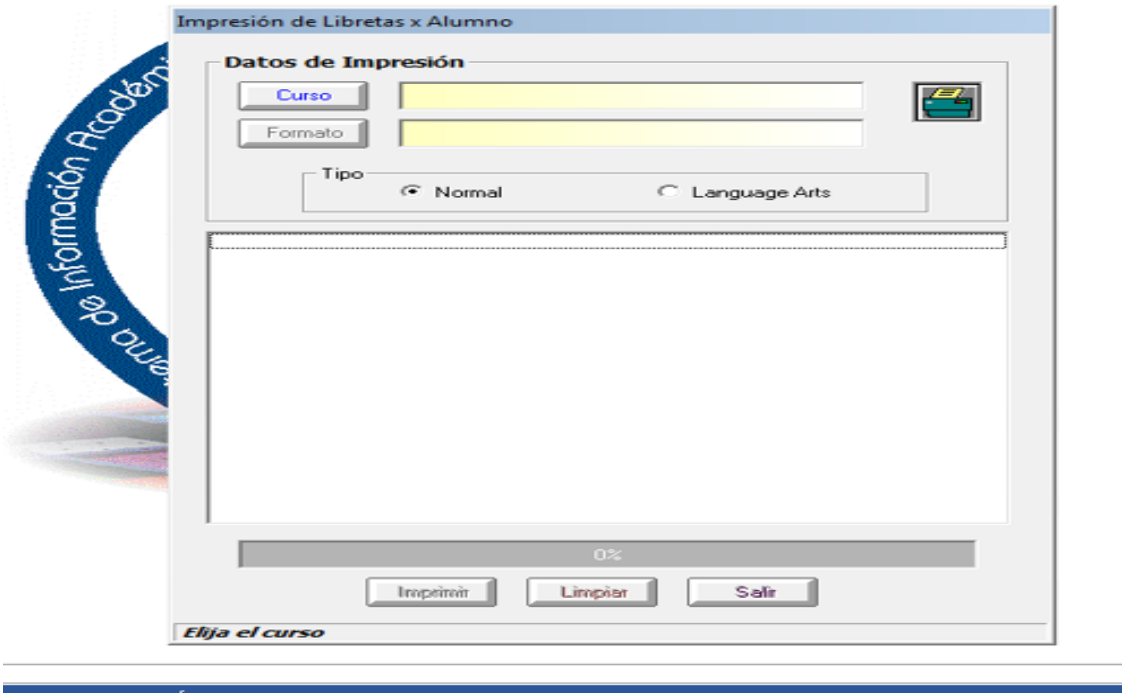


En el menú Académico escojo consulta de datos del alumno, el cual me indica curso, paralelo, número de matrícula, etc.



3.- En el menú donde busco académico, luego la ventana de libretas, y por último por alumno, como aparece en la gráfica.

4.- Esta es la pantalla que obtenemos previo a la impresión



5.- Una vez obtenida la libretas correspondiente, elaboramos un certificado adjuntando las libretas como soporte. El certificado es firmado y sellado por Rectorado y Secretaría General.

5.2.- Solicitud de duplicado de Actas de Grado, Título de bachiller y promociones

5.2.1 Para la solicitud de estos documentos se deberá llenar el formato respectivo, justificando el motivo de la solicitud, adjuntando una carta y cancelando el valor vigente.

5.2.2 El requerimiento del Acta de Grado, se procede a la búsqueda en los archivos de cada período lectivo, se fotocopia, se coloca los sellos de la institución y el fiel copia del original con la firma de la titular de la Secretaría General.

5.2.3 Las solicitudes de promociones y certificados de matrícula se realizan de la siguiente manera:

- ✓ Se confirma en los sistemas informáticos de la institución, que no existan valores pendientes por cobrar a los padres de familia.
- ✓ Dependiendo el año lectivo se busca al estudiante en el sistema informático para confirmar curso y paralelo.
- ✓ Identificado el estudiante se escoge en el archivo de promociones por año, curso y paralelo identificando la promoción requerida. Antes de imprimir la promoción se debe revisar que los nombres de Rector/a, y secretaría sean las que se encuentran en ese momento como firmas autorizadas.
- ✓ Se imprime el documento, se firma y sella.

- ✓ Si el documento ya ha sido solicitado y retirado, el trámite de legalización es del padre de familia. La institución solo realiza la legalización de documentos para los expedientes de estudiante.
- ✓

5.3.1 Para la solicitud el título de bachiller, desde el período lectivo 2017 – 2018 puede ser solicitado por la institución respectiva o directamente por el solicitante a través de la página del Ministerio de Educación a este link: **hppps://servicios.educación.gob.ec** al ingresar a la página encontrará un link de atención ciudadana y deberá ingresar los datos requeridos, tal como se lo muestra en la imagen siguiente:

Fuente:https://servicios.educacion.gob.ec/titulacion25-web/faces/paginas/consulta-titulos-refrendados.xhtml;jsessionid=DvwrEhF6B9SgskfxBraCmI5A.09bfc450-0eff-3b93-aed3-41628a0c2c4c

6.- Registros

Identificación	Almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición
MP-SG-004	Secretaría General	2 años	Reciclaje

7.- Documentos relacionados

Ninguno.

8.- Control de cambios

No. Cambio	Justificación de modificaciones	Modificación realizada	Fecha de elaboración
0			
1			
2			

MARISCAL SUCRE
UNIDAD EDUCATIVA

Procedimiento 5

Gestión para el ingreso de información requerida para el Ministerio de Educación

Revisión: 0

Fecha de elaboración

Elaborado por :	Aprobado por:	Revisado por:

1.-Objetivo

Elaborar, verificar, garantizar y entregar información obligatoria requerida por los organismos gubernamentales.

2.- Alcance

Es aplicable para toda la institución.

3.- Responsabilidades

Secretaría General: Encargada de la distribución de labores a todas las secretarías de ciclo.

Además de la coordinación con los diferentes departamentos tales como: Talento Humano, Servicios Generales de los que se requiere actualizar la información.

Representante legal: Responsable que la información ingresada sea verídica.

Departamento Planificación del distrito de educación: Responsable de la recopilación y sellado del documento (Archivo Maestro).

4.- Términos y definiciones

Archivo Maestro: Archivo Maestro de Instituciones Educativas (AMEI).

Recoge datos de lasinstituciones públicas y privadas (estudiantes, docentes, infraestructura, etc.) a nivel nacional y territorial inicio y al final del año escolar.

CAS: El CAS es una plataforma del Ministerio de Educación donde constan a nivel nacional los estudiantes matriculados y con sus promedios de primer y segundo quimestre. Además de observaciones que deben de ser consideradas.

5.- Descripción

5.1.- Apertura y cierre de Archivo Maestro actividad realizada por secretaria de ciclo y Secretaría General

5.1.1 La apertura del Archivo Maestro se inicia a partir de la notificación que envía el distrito de educación, en el cual nos indica la fecha de inicio y cierre.

Se recomienda que el navegador para ingresar a la página sea Mozilla.

Fuente: http://web.educacion.gob.ec/CNIE/index.php#

5.1.2 Para el ingreso se requiere conocer el usuario y clave que es entregada por el distrito.

Fuente: http://web.educacion.gob.ec/CNIE/index.php#

5.1.3 Una vez ingresado se inicia escogiendo la opción del menú de estudiantes.

Con las lista de los paralelos del año lectivo se promueve a los estudiantes del año lectivo anterior al actual.

Si existiera estudiantes retirados, lo que se debe de realizar es buscar el nombre por curso y eliminamos.

Una vez realizadas las actividades descritas, se debe verificar que la información que indica los estudiantes por curso del AMEI tanto en número como en sexo, concuerden.

5.1.4 Además de los estudiantes se debe de ingresar o retira a los docentes y administrativos de la institución que ya no se encuentran vigentes, para lo cual se va al menú de docentes:

Paso 1.-

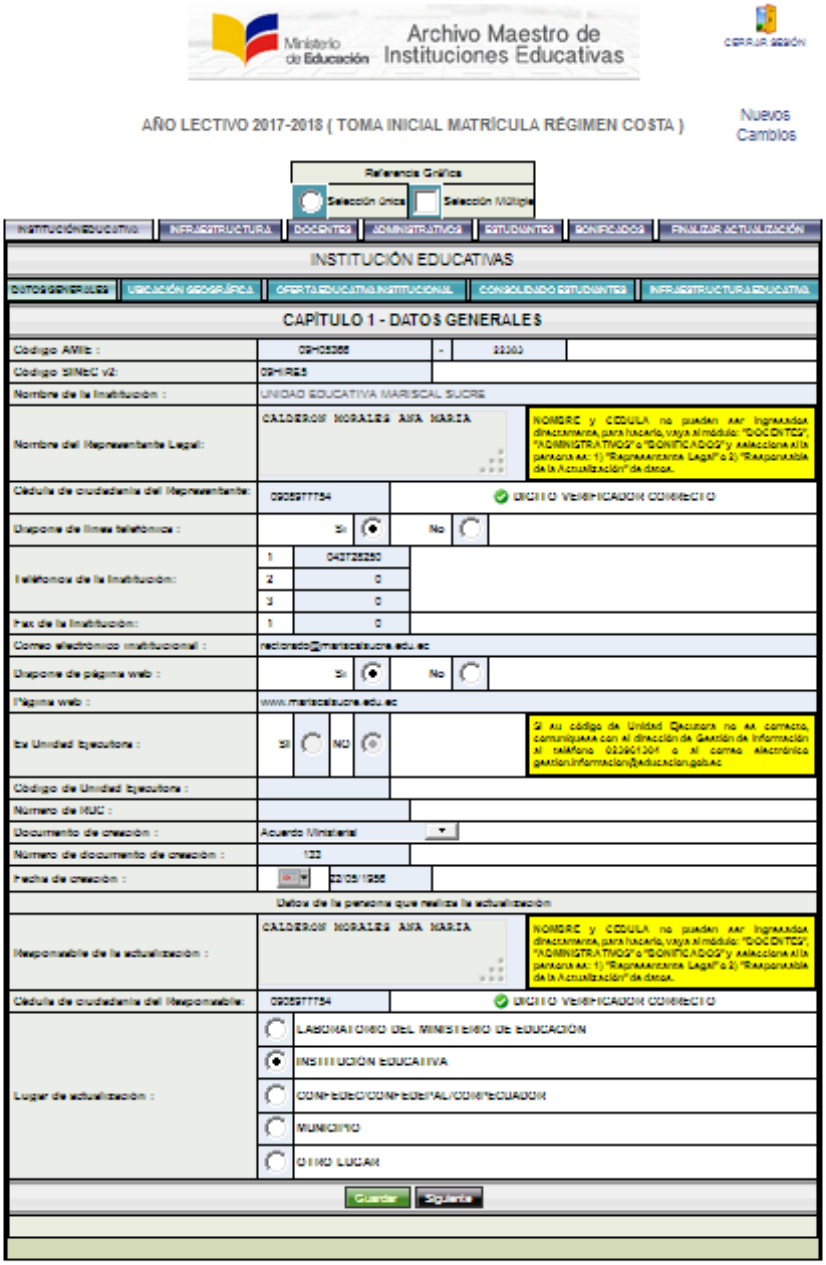
Se procede a buscar a los de docentes por el apellido, se realiza las actualizaciones del personal vigente por cada período lectivo. Se elimina a los docentes retirados.

Esto se realiza en conjunto con el departamento de Talento Humano que proporciona la información del personal vigente en cada período lectivo.

En la opción de docentes, se debe llenar con los datos actualizados tanto en asignaturas que imparten, títulos académicos obtenidos y demás datos personales.

Fuente: http://web.educacion.gob.ec/CNIE/index.php#

5.1.5 Si la institución ha realizado cambios en la infraestructura, también deberá actualizarse con la información proporcionada por el área de servicios General.



Fuente: http://web.educacion.gob.ec/CNIE/index.php#

5..1.6 Antes de imprimir el documento se deberá verificar la información, ya que una vez impresa no se puede realizar cambios, ni ingresar nuevamente.

6.- Registros

Identificación	Almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición
MP-SG-002	Secretaría General	2 años	Reciclaje

Fuente: http://web.educacion.gob.ec/CNIE/index.php#

5..1.7 Al tener impreso el documento se debe firmar y sellar por el representante legal de la institución. Luego se procede a ingresar al distrito en el departamento de Planeamiento, el cual sellará como constancia de recepción.

5.2.- Ingreso de estudiantes al CAS e ingreso de notas actividad encargada de secretaría de ciclo y Secretaría General

5.2.1 El ingreso al CAS también depende de la fecha que se apertura por parte del Ministerio de Educación.

El distrito nos enviará además de la fecha de apertura y cierre la clave y el usuario para acceder a la plataformas.

5.2.2 El primer paso es la verificación de la oferta educativa, esto quiere decir que debemos de revisar que consten todos los niveles en los cuales se tiene estudiantes.

Luego se realiza la creación de paralelos dependiendo la cantidad que cada institución tenga.

5.2.3 Una vez realizada la apertura de cursos, se ingresa a cada estudiante por paralelo. Es necesario que se realice la verificación de la información ingresada a la plataforma CAS contra las listas de estudiantes.

5.2.4 El ingreso de notas al CAS se realiza finalizado el año lectivo a inicios del próximo, con la finalidad de que exista el tiempo suficiente para el ingreso de información extemporánea por parte de los estudiantes.

6.- Registros

Identificación	Almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición
MP-SG-005	Secretaría General	2 años	Reciclaje

7.- Documentos relacionados

Ninguno.

8.- Control de cambios

No. Cambio	Justificación de modificaciones	Modificación realizada	Fecha de elaboración
0			
1			
2			

ANEXO 7

MARISCAL SUCRE
UNIDAD EDUCATIVA

PERFIL DEL CARGO

PARA LA TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL

Revisión: 0

Fecha de elaboración

Elaborado por :	Aprobado por:	Revisado por:

1. OBJETIVO

Mantener un control de las actividades a realizar del titular del departamento de Secretaría General.

2. ALCANCE

Concierne a todas las labores ejecutadas dentro del departamento de Secretaría General de la Unidad Educativa Mariscal Sucre.

3. RESPONSABILIDADES

El titular del departamento debe cumplir:

Funciones Específicas

- ✓ Ejecutar labores de supervisión y coordinación en las actividades referentes al departamento de Secretaría General, entre las que mencionamos expedientes de las estudiantes, notas, certificados y documentos que autoricen el funcionamiento y la oferta educativa que se brinda.
- ✓ Asistir y participar en reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo Ejecutivo de la institución.
- ✓ Atención personalizada para maestros, padres de familia, ex – alumnos y otras instituciones educativas.
- ✓ Instaurar mecanismos de enlace con organismos gubernamentales como Subsecretaría, Distritos de Educación, MIES, etc.
- ✓ Ingreso y retiro de los estudiantes en el CAS del Ministerio de Educación.
- ✓ Ingreso de notas de los estudiantes al CAS.
- ✓ Ingreso y retiro de información requerida al Archivo Maestro de Instituciones Educativas.
- ✓ Elaborar y coordinar certificados de Matrículas de los estudiantes matriculados, con sus respectivos sellos y firmas autorizadas.
- ✓ Elaborar certificados solicitados por padres de familia, ex alumnos, y maestros.
- ✓ Informar, capacitar, y verificar que las diferentes actividades que tengan que ver con las información requerida por los entes de control se elaboren de la manera establecida, por las secretarias de los diferentes ciclos.
- ✓ Elaborar reporte previo a la elección de Abanderados, Escolta, y Heraldos de la institución
- ✓ Elaborar las cartas de designación Abanderados, Escolta, y Heraldos de la institución
- ✓ Elaborar cartas para premiación de estudiantes por instituciones externas (Filantrópica).
- ✓ Confirmar y verificar que no existan notas faltantes de estudiantes, si lo hubiera novedades u observaciones dejar constancia del motivo.
- ✓ Elaborar el reporte requerido para la legalización de sabanas y promociones.
- ✓ Revisar que los formatos para la elaboración de las sabanas y promociones sean las establecidas para el período lectivo en curso.
- ✓ Realizar una revisión aleatoria de la información obtenida previo al envío de información para con report Cristal, con la cual se elabora las promociones de los estudiantes.
- ✓ Auditar los expedientes de los estudiantes, verificando que los documentos sean los requeridos.

- ✓ Elaborar cartas para los padres de familia donde se indiquen los documentos que faltaren en cada expediente, e indicar la fecha de entrega de los mismos.
- ✓ Solicitar a los padres de familia que sus representados cursarán estudios en otras ciudades; actualizar los documentos en las instituciones educativas donde estuvieron.
- ✓ Llevar al distrito educativo los expedientes para su revisión.

ANEXO 8

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA A LA SECRETARIA GENERAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA MARISCAL SUCRE

1.- ¿Qué tiempo tiene en el cargo?

2.- ¿Las actividades de la Secretaría General se encuentran documentadas?

3.- ¿Sabe usted que es un Manual de Procedimientos?

4.- ¿Cuáles son las interrupciones más comunes, que ocurren en sus labores?

5.- ¿Conoce usted, cuantas secretarías han pasado por Secretaría General desde el inicio del departamento?

6.-¿Ha tenido dificultades al realizar sus funciones por no tener estipuladas la realización de las mismas?

7.- ¿En el momento de recibir el cargo, tuvo alguna capacitación?
8.-¿Cuántas personas trabajan en el departamento?

9.- ¿Cuando el distrito de educación solicita información de algún requerimiento, el mensaje es claro?

10.- ¿Qué cambios usted realizaría para el cumplimiento de sus labores?

Anexo 9

Encuesta a Maestros
Objetivo de esta encuesta es obtener información para la mejora de procesos en la Secretaría General

La calificación de esta encuesta será un mínimo de 1 y máximo 5.
Por favor marque con una X la respuesta que usted considere

Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Algo satisfactorio	Bastante satisfactorio	Muy satisfactorio

1.-¿Conoce Usted la importancia de un Manual de procedimientos?

SI	NO

2.-¿Tiene conocimiento de los procedimientos que se realizan en la Secretaría General?

SI	NO

3.-¿Cómo calificaría el servicio brindado por Secretaría General?

Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Algo satisfactorio	Bastante satisfactorio	Muy satisfactorio

4.- ¿De las actividades que usted, como maestro realiza, conoce cuales tienen interacción con los procedimientos de la Secretaría General?

SI	NO

5.- ¿Cuál es el tiempo que considera necesario para el ingreso de notas al sistema?

3 días	
5 días	
7 días	

Justifique el porqué?_____

6.-¿Conoce usted las complicaciones que genera, el no ingreso de notas completas de los estudiantes en el tiempo establecido

SI	NO

7.-¿Cómo calificaría usted, si existiera un manual de ingreso de notas al sistema, el cual sirva de consulta en cualquier inquietud?

Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Algo satisfactorio	Bastante satisfactorio	Muy satisfactorio

8.- ¿Conoce usted todos los beneficios y opciones del sistema informático OpenERP?

SI	NO

9.- ¿Ha recibido alguna capacitación para el ingreso de notas al sistema OpenERP?

SI	NO

10.¿La institución requiere de información proporcionada por Usted como padre de familia, ¿podríamos contar con su compromiso de responder de forma oportuna los requerimientos solicitados, como parte de un proceso de mejora continua del servicio que brinda el área de secretaria general?

SI	NO

Anexo 10

Encuesta a padres de familia
Objetivo de esta encuesta es obtener información para la mejora de procesos en la Secretaría General

La calificación de esta encuesta será un mínimo de 1 y máximo 5.
Por favor marque con una Xla respuesta que usted considere

Nada satisfactorio	Algo satisfactorio	Bastante satisfactorio

1.- ¿Cómo calificaría la atención del Departamento de Secretaría General?

Nada satisfactorio	Algo satisfactorio	Bastante satisfactorio

2.-¿Conoce usted las complicaciones que genera a Secretaría General el incumplimiento en la entrega de documentos de sus representados, para el cumplimiento de las actividades exigidas por los organismos de control?

SI	NO

3.- ¿Al tener una inquietud para solicitar un trámite, la respuesta del personal es concreta y con conocimiento del tema?

SI	NO

4.- ¿Cuál sería su percepción de satisfacción, si se norman tiempos de entrega en los trámites que usted solicita; como (certificados de matrícula, promociones, libretas actualizadas, certificados de conducta, etc.)?

Nada satisfactorio	Algo satisfactorio	Bastante satisfactorio

5.- Cuando usted requiere contactarse vía telefónica con el departamento de Secretaría General, lo realiza de forma ágil?

SI	NO

6.- ¿Cómo calificaría el servicio, si podría solicitar ciertos trámites a Secretaría General por medio de un link en la página web de la institución?

Nada satisfactorio	Algo satisfactorio	Bastante satisfactorio

7.-¿Qué mejoras usted considera, se podría implementar en Secretaría General?

Marque el que usted considere más importante

Tiempo de entrega	
Horario de atención	
Más personal para atención	
Segmentación en trámites de los diferentes niveles	

8.- ¿Conoce usted, las normativas que la institución tiene establecidas enel Departamento de Secretaría General?

SI	NO

9.-¿Con que frecuencia Usted, requiere los servicios de las secretarias de la institución?

Nunca	Frecuentemente	Siempre

10.¿Cuándo usted, recibe comunicaciones de la institución solicitando datos específicos, considera que el texto enviado es claro y específico?

SI	NO