



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EN PROCESOS DE AUTOMATIZACIÓN

Tema:

“GESTION DE CALIDAD BASADA EN EL MODELO EFQM PARA EL GRUPO EDUCATIVO UK”

Proyecto de Trabajo de Graduación. Modalidad: TEMI. Trabajo Estructurado de Manera Independiente, presentado previo la obtención del título de Ingeniera Industrial en Procesos de Automatización.

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Sistemas de Gestión de la Calidad.

AUTOR: Diego Ricardo Córdova Carrillo

TUTOR: Ing. Christian José Mariño Rivera

Ambato - Ecuador

Marzo - 2019

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “Gestión de Calidad Basada en el Modelo EFQM Para El Grupo Educativo UK”, elaborado por el señor Diego Ricardo Córdova Carrillo, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en procesos de Automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, de la Universidad Técnica de Ambato, considero que el informe investigativo reúne los requisitos suficientes para que continúe con los trámites y consiguiente aprobación de conformidad con el Art. 16 del Capítulo IV, del Reglamento de Graduación para Obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Marzo 2019

EL TUTOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Christian José Mariño Rivera', is written over a set of horizontal lines. The signature is stylized and cursive.

Ing. Christian José Mariño Rivera

AUTORÍA

El presente trabajo de graduación titulado: “Gestión de Calidad Basada en el Modelo EFQM Para El Grupo Educativo UK”. Es absolutamente original, auténtico y personal, en tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ambato, Marzo 2019



Diego Ricardo Córdova Carrillo
CC: 180411534-1

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado del presente trabajo conformada por los señores docentes Ing. Pilar Urrutia Urrutia, Presidenta y los señores miembros Ing. Cesar Rosero e Ing. Víctor Guachimposa, revisó y aprobó el informe final del trabajo de graduación titulado: “Gestión de Calidad Basada en el Modelo EFQM Para El Grupo Educativo UK”, presentado por el señor Diego Ricardo Córdova Carrillo, de acuerdo al Art. 17 del Reglamento de Graduación para obtener el título Terminal de tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Pilar Urrutia Urrutia
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



Ing. Víctor Guachimposa
DOCENTE CALIFICADOR



Ing. César Rosero
DOCENTE CALIFICADOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este Trabajo de Titulación como un documento disponible para la lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de mi Trabajo de Titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ambato, Marzo 2019



Diego Ricardo Córdova Carrillo
CC: 180411534-1

DEDICATORIA:

A Dios por darme la fortaleza y capacidad en cada paso durante toda mi carrera y el desarrollo de este proyecto, por darme una hermosa familia quienes me han encaminado por el sendero del bien y me apoyan siempre.

A mis padres Elsa y Alberto quienes con su apoyo y ejemplo me enseñaron a luchar por mis sueños y metas, con todo el cariño, amor y ejemplo han hecho de mí una persona de bien y llena de valores. Mi triunfo es de ustedes, los amo con todo mi corazón.

A mis hermanas Carolina e Ivonne quienes me apoyaron durante mis estudios, sin el apoyo de ellas no lo habría logrado. ¡Mil Gracias!

A mis hijos por estar a mi lado brindándome confianza, cariño, y un apoyo incondicional para seguir adelante y cumplir con otra etapa de mi vida.

A todos mis amigos, quienes han estado en todo momento, en el cual me brindaron su apoyo siempre en el transcurso de mi preparación profesional ¡Mil Gracias!

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar agradezco a Dios por siempre estar a mi lado y fortalecer mi alma en cada paso hacia el camino del éxito.

Agradezco a mis padres quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades, y que siempre me han sabido inyectar moral en mis peores momentos, por ser los mejores padres del mundo, además que son buenos.

A mis hermanas, que de igual manera son las mejores del mundo, gracias por su apoyo, ayuda con mis hijos y por su cariño incondicional las quiero mucho.

A mis hijos por entender todas las veces que no pude salir al parque o a un paseo con ellos y de esa manera apoyarme durante este camino.

Al gran equipo de profesores de la FISEI, en especial a mi tutor Ing. Christian Mariño por la colaboración y ayuda a la consecución de este trabajo. A los directivos del Grupo Educativo UK Ing. Miguel Portilla y Lic. Maria Paula Naranjo que gracias a su apoyo y apertura se pudo realizar la presente investigación, también quiero agradecer a mis amigos que han estado siempre conmigo, por su hermosa amistad con quienes he compartido buenos y malos momentos.

INDICE GENERAL

PRELIMINARES

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA:	vi
AGRADECIMIENTO:	vii
INDICE GENERAL	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
INDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xx
ABSTRACT.....	xxi
INTRODUCCIÓN	xxii
CAPITULO I.....	1
1.1. Tema:.....	1
1.2. Planteamiento del problema	1
1.3. Delimitación de contenidos	3
1.4. Justificación.....	4
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. Objetivo general	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
CAPITULO II	6
2.1. Antecedentes Investigativos	6
2.2. Fundamentación Teórica	10
2.2.1. Calidad Total.....	10
2.2.2. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	11
2.2.3. Principios de la Gestión de Calidad	12
2.2.4. Gestión por procesos	12
2.2.5. El principio de enfoque basado en procesos en el modelo EFQM	13

2.2.7.	Modelo de calidad EFQM.....	14
2.2.8.	Manual de Calidad	17
2.2.9.	Guía para realizar un Manual de Calidad.....	18
2.2.10.	Mejora Continua.....	19
2.2.11.	Indicadores	19
2.3.	Propuesta de Solución	20
CAPITULO III.....		21
3.1.	Modalidad de la investigación.....	21
3.1.1.	Tipos de Investigación	21
3.2.	Recolección de la información	21
3.3.	Procesamiento y análisis de datos	22
3.4.	Desarrollo del Proyecto	22
CAPITULO IV.....		24
4.1.	Discusión	24
4.1.1.	Situación actual del Grupo Educativo UK	24
4.1.2.	Organización de la empresa	25
4.1.3.	Identificación de los puestos de trabajo	26
4.1.4.	Levantamiento de actividades	27
4.1.5.	Revisión de documentación por puesto de trabajo.....	38
4.1.6.	Procesamiento y análisis de resultados	38
4.1.7.	Identificación de procesos.....	41
4.2.	Análisis modelo de excelencia europea EFQM.....	44
4.3.	Intervención de la metodología EFQM	50
4.4.	Creación de la Política de Calidad.....	52
4.5.	Elección del responsable de calidad.....	56
4.6.	Constitución del Comité de Calidad.....	56
4.7.	Primera Fase: Autoevaluación bajo el modelo EFQM.....	58
4.7.1.	Selección del equipo evaluador.....	59
4.7.2.	Capacitación del equipo evaluador	60
4.7.3.	Desarrollo de la evaluación individual.....	62
4.7.4.	Consenso de resultados	64
4.7.5.	Generación de áreas de mejora y puntos fuertes.....	77

4.7.6.	Informe de la Autoevaluación.....	82
4.8.	Segunda Fase: Planes de acción para la mejora	82
4.9.	REDER Instrumento para la evaluación del EFQM.....	84
4.10.	Indicadores establecidos	86
4.10.1.	Indicador de eficacia.....	86
4.10.2.	Indicadores de eficiencia	87
4.10.3.	Indicador de satisfacción	87
4.10.4.	Tasa de planificación.....	87
4.10.5.	Indicadores de desempeño.....	87
4.10.6.	Indicador de Endeudamiento	88
4.10.7.	Indicador de Abastecimiento	88
	MANUAL DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	90
	CAPITULO V	327
5.1.	Conclusiones.....	327
5.2.	Recomendaciones	328
	BIBLIOGRAFÍA	330
	ANEXOS	334
	GLOSARIO	466

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Actividades Asistente Publicidad y Mercadeo	28
Tabla N° 2: Actividades Coordinadora Comercial	29
Tabla N° 3: Actividades de Atención al cliente	30
Tabla N° 4: Actividades de la contadora	31
Tabla N° 5: Actividades de la Asistente contable	32
Tabla N° 6: Actividades de la Recepcionista	34
Tabla N° 7: Actividades de la Coordinadora de Talento Humano	35
Tabla N° 8: Actividades de la Asistente Académica	36
Tabla N° 9: Actividades del Auxiliar de servicios	37
Tabla N° 10: Procesos Estratégicos	43
Tabla N° 11: Procesos Misionales	43
Tabla N° 12: Procesos de Apoyo	44
Tabla N° 13: Framework de una Política de Calidad	55
Tabla N° 14: Comparativo Liderazgo	65
Tabla N° 15: Comparativo Estrategia y Planificación	66
Tabla N° 15: Comparativo Personas	67
Tabla N° 16: Comparativo Alianzas y Recursos	69
Tabla N° 17: Comparativo Procesos	70
Tabla N° 18: Comparativo Resultados en los clientes	71
Tabla N° 19: Comparativo Resultados en las personas	72
Tabla N° 20: Comparativo Resultados en la sociedad	74
Tabla N° 21: Comparativo Resultados Clave	75

Tabla N° 22: Puntos Fuertes Encontrados	77
Tabla N° 23: Áreas de mejora detectadas	79

INDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Valores de Excelencia del Modelo EFQM.....	14
Figura N°2. Modelo EFQM	15
Figura N°3. Esquema REDER	16
Figura N°4. Organigrama Administrativo Grupo Educativo UK	25
Figura N°5. Mapa de Procesos Grupo Educativo UK.....	42
Figura N°6. Modelo EFQM Grupo Educativo UK.....	45
Figura N°7. Criterios y Subcriterios EFQM	46
Figura N°8. Fases de aplicación EFQM.....	51
Figura N°9. Planificación para la aplicación de EFQM.....	57
Figura N°10. Comparativo Liderazgo.....	66
Figura N°11. Comparativo Estrategia y Planificación.....	67
Figura N°12. Comparativo Personas.....	68
Figura N°13. Comparativo Alianzas y Recursos	69
Figura N°14. Comparativo Procesos.....	70
Figura N°15. Comparativo Resultados en los clientes.....	72
Figura N°16. Comparativo Resultados en las personas	73
Figura N°17. Comparativo Resultados en la sociedad.....	74
Figura N°18. Comparativo Resultados Clave	76
Figura N°19. Segunda Fase-Planes de acción.....	83
Figura N°20. Metodología REDER	84
Figura N°5. Mapa de Procesos Grupo Educativo UK.....	98
Figura N°21. Estructura de la documentación del SGC.....	102

Figura N°22. Diagrama de Proceso General.....	113
Figura N°23. Diagrama Proceso Autoevaluación.....	120
Figura N°24. Diagrama Proceso Publicidad y Mercadeo	125
Figura N°25. Diagrama Proceso Área Comercial.....	130
Figura N°26. Diagrama Proceso Servicio al Cliente.....	135
Figura N°27. Diagrama Proceso Contabilidad.....	142
Figura N°28. Diagrama Proceso Talento Humano	148
Figura N°29. Diagrama Proceso Coordinación ABC	154
Figura N°30. Diagrama Proceso Coordinación General.....	159
Figura N°31. Diagrama Proceso Coordinación Digital	164
Figura N°32. Diagrama Proceso Coordinación Logística.....	169
Figura N°33. Diagrama Procedimiento marketing digital y tradicional	178
Figura N°34. Diagrama Procedimiento Tráfico Comercial	183
Figura N°35. Diagrama Procedimiento Gestión Plataforma CRM y ventas.....	188
Figura N°36. Diagrama Procedimiento Admisiones.....	194
Figura N°37. Diagrama Procedimiento recepción y coordinación	201
Figura N°38. Diagrama Procedimiento Pago de Nómina	209
Figura N°39. Diagrama Procedimiento Compras	214
Figura N°40. Diagrama Procedimiento Facturación.....	219
Figura N°41. Diagrama Procedimiento Desvinculación del Personal	223
Figura N°42. Diagrama Procedimiento Inventarios.....	227
Figura N°43. Diagrama Procedimiento reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.....	236
Figura N°44. Diagrama Procedimiento Permisos del personal.....	245

Figura N°45. Diagrama Procedimiento Capacitaciones	250
Figura N°46. Diagrama Procedimiento Evaluación de Desempeño	255
Figura N°47. Diagrama Procedimiento Seguridad y Salud Ocupacional	260
Figura N°48. Diagrama Procedimiento Análisis y Descripción de puestos	264
Figura N°49. Diagrama Procedimiento Clima Laboral	268
Figura N°50. Diagrama Procedimiento Vacaciones	272
Figura N°51. Diagrama Procedimiento Dotación Uniformes	277
Figura N°52. Diagrama Procedimiento Coordinación y Ejecución	282
Figura N°53. Diagrama Procedimiento Admisiones ABC	286
Figura N°54. Diagrama Procedimiento Gestión Plataformas MinEduc	293
Figura N°55. Diagrama Procedimiento Actividades Extracurriculares	297
Figura N°56. Diagrama Procedimiento Concesión Becas y Certificados Escolares	302
Figura N°56. Diagrama Procedimiento Matriculación digital.	306
Figura N°57. Diagrama Procedimiento Comunicación, Seguridad y Mantenimiento de Equipos Tecnológicos	310
Figura N°58. Diagrama Procedimiento Gestión de Plataformas Virtuales	316
Figura N°59. Diagrama Procedimiento Organización del Transporte	320
Figura N°60. Diagrama Procedimiento Organización de Limpieza	326

INDICE DE ANEXOS

Anexo N°1: Organigrama Empresarial	335
Anexo N°2: Entrevista a empleados.....	336
Anexo N°3: Entrevista a Director Ejecutivo	337
Anexo N°4: Cuestionario de Autoevaluación.....	338
Anexo N°5: Tabla Consenso de resultados autoevaluación.....	346
Anexo N°6: Formato informe autoevaluación	348
Anexo A.1: Formato convocatoria a reunión de trafico.....	350
Anexo A.2: Formato acta reunión de trafico.....	351
Anexo A.3: Formato acta reunión de trafico.....	353
Anexo B.1: Formato formulario de matrícula y visitante interesado.....	355
Anexo B.2: Formato Política de descuentos	356
Anexo B.3: Formato requisitos de admisión y matriculación.....	357
Anexo B.4: Formato Historia Clínica Psicológica.....	358
Anexo B.5: Formato Pruebas académicas de admisión	364
Anexo B.6: Formato Evaluación aspirante para admisión.....	365
Anexo B.7: Formato Acta de compromiso padres de familia.....	366
Anexo C.1: Formato Solución Quejas CRM.....	368
Anexo C.2: Formato Reposición Caja Chica	369
Anexo C.3: Formato Registro visitantes	370
Anexo C.4: Formato Registro visitantes	371
Anexo C.5: Formato Control de busetas.....	372
Anexo C.6: Formato Control Citas medicas	373

Anexo C.7: Formato Control Valija.....	374
Anexo C.8: Formato Solicitud de transporte.....	375
Anexo C.9: Formato Control uso de computadoras.....	377
Anexo C.10: Formato Registro laboral	378
Anexo C.11: Formato Registro biométrico.....	379
Anexo D.1: Formato archivo rol de pagos	381
Anexo D.2: Formato control de inventarios.....	382
Anexo D.3: Formato Acta de entrega-recepción.....	383
Anexo D.4: Formato inventario material didáctico.....	384
Anexo E.1: Formato requerimiento personal	386
Anexo E.3: Formato Solicitud de permiso.....	387
Anexo E.4: Formato acta inicio de selección y contratación de personal.....	388
Anexo E.5: Formato solicitud de empleo.....	389
Anexo E.6: Formato Observación de clases/Class observation	392
Anexo E.7: Formato Guía entrevistas	397
Anexo E.8: Formato Evaluación de aspirantes basado en perfiles	399
Anexo E.9: Formato Entrevistas y Referencias	401
Anexo E.10: Formato Informe de selección	402
Anexo E.11: Formato Evaluación de aspirantes basado en perfiles	403
Anexo E.12: Formato datos del personal	404
Anexo E.13: Formato datos del personal	407
Anexo E.15: Formato solicitud de uniformes	408
Anexo E.16: Formato inducción del personal.....	409
Anexo E.17: Formato guía de inducción del personal	410

Anexo E.18: Formato informe psicológico de selección de personal.....	411
Anexo E.19: Formato datos del practicante	412
Anexo E.21: Formato solicitud de permiso extendido.....	414
Anexo E.22: Formato plan de desarrollo profesional	415
Anexo E.23: Formato Convocatoria a capacitación.....	416
Anexo E.24: Formato Asistencia a capacitación.....	417
Anexo E.25: Formato evaluación de reacción de capacitación.....	418
Anexo E.26: Formato evaluación de la eficacia de la capacitación	419
Anexo E.27: Formato evaluación de desempeño.....	420
Anexo E.29: Formato registro de evaluación de desempeño	421
Anexo E.30: Formato evaluación de reacción de capacitación.....	422
Anexo E.32: Formato matriz evaluación de riesgos	423
Anexo E.33: Formato evaluación de la eficacia de la capacitación	424
Anexo E.34: Formato evaluación de la eficacia de la capacitación	425
Anexo E.35: Formato registro inspección de seguridad y salud ocupacional.....	426
Anexo E.36: Formato perfiles profesionales.....	427
Anexo E.37: Formato encuesta clima organizacional.....	428
Anexo E.38: Formato solicitud de vacaciones	429
Anexo E.39: Formato solicitud de vacaciones	431
Anexo F.1: Formato Class Observation	433
Anexo F.5: Formato accident report	436
Anexo F.6: Formato chronogram for parents.....	437
Anexo F.7: Formato ABC language center Teacher’s chronogram.....	438
Anexo F.8: Formato weekly planning.....	439

Anexo F.9: Formato Student List.....	440
Anexo G.1: Formato matriculas.....	442
Anexo G.2: Formato certificados escolares	443
Anexo G.3: Formato convocatoria a reunión de consejo ejecutivo	444
Anexo G.4: Formato acta junta general de directivos y docentes.....	445
Anexo G.5: Formato tabla extracurriculares.....	447
Anexo G.6: Formato Solicitud de beca.....	448
Anexo G.7: Formato Solicitud de beca.....	450
Anexo G.8: Formato convocatoria y asistencia a reunión de seguimiento individual ...	451
Anexo G.9: Formato Acta compromiso beca.....	453
Anexo H.1: Formato Control uso de material didáctico	455
Anexo H.2: Formato envío y recepción de comunicados	456
Anexo H.3: Formato registro de mantenimiento preventivo y correctivo	457
Anexo I.1: Formato rutas de transporte.....	459
Anexo I.2: Formato Orden de compra artículos de limpieza	460
Anexo I.3: Formato inventario productos de limpieza.....	461
Anexo I.4: Formato horarios de limpieza	463
Anexo I.5: Formato organización de limpieza.....	464
Anexo I.6: Formato verificación de limpieza	465

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación está enfocado en el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en el modelo europeo de excelencia EFQM, el cual fue aplicado a una institución educativa en sus procesos administrativos partiendo desde un análisis inicial de la institución en el cual se encontró la carencia de documentos y procesos estandarizados, al igual que la falta de una medida de control que le permita saber si los objetivos que persigue la organización se cumplen a satisfacción. Es así que mediante encuestas y observaciones se realizó el levantamiento de actividades, se logró identificar los procesos que conforman el área administrativa y a los responsables de cada uno de ellos.

Posteriormente se organizó cada uno de los requisitos del modelo EFQM. Se desarrolló la primera autoevaluación la cual arrojó resultados en comparación con el análisis inicial que se realizó en la institución, los mismos reflejan una mejora significativa, con puntos fuertes así como áreas de mejora las cuales quedan plasmadas en un informe de autoevaluación que dará paso a la segunda fase del modelo planteado en las que se llevará a cabo las acciones de mejora adecuadas. Se puede observar un porcentaje de mejora en cada uno de los criterios en los que se basa el modelo propuesto dando como promedio del 36% a comparación de la situación inicial de la institución. El Sistema de Gestión de Calidad creado concientizó a todos los miembros de la institución de la importancia de crear, implementar y mantener en mejora continua sus procesos, mismos que buscan cumplir requerimientos y necesidades del cliente.

Palabras clave: Calidad, Sistema de Gestión de Calidad, Política de Calidad, Objetivo de Calidad, Manual de Calidad, Modelo de excelencia EFQM.

ABSTRACT

The current research work is aimed to develop high-quality management standards based on the European Business Excellence Model (EFQM). This sample was applied in an institution on its administrative processes which started with an initial analysis related to the place. The issues were about the lack of documents, standardized procedures, and control measure that enable to identify if the objectives that the institution have are being achieved successfully. Therefore, through the use of surveys and observations, an information-collecting process was carried out. It identified the processes that constitute the administrative area and the people in charge of each of them.

Subsequently, the European Business Excellence Model (EFQM) requirements were organized. At first, a self-assessment was done. It produced results comparing the initial analysis applied in the institution. They suggested great improvements on significant points as well as on improvement areas. Both were depicted on a self-assessment report that will lead to a secondary phase of the model established previously on which proper improvement efforts will be developed. It can be seen a growth rate in each criterion related to the model applied, giving a 54% average compared to the initial conditions from the institution. The high-quality management standards has been created to make people from the institution be aware of the importance of creating, implementing and keeping permanent improvements in their processes which looks to fulfill the needs and requirements of its clients.

Keywords: Quality, high-quality management standards, quality aim, quality manual, European Business Excellence Model (EFQM).

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está orientado al diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo los parámetros de un modelo europeo para la excelencia empresarial mismo que fue desarrollado por la European Foundation for Quality Management; EFQM, por sus siglas en inglés, esto con el fin de obtener las acreditaciones que otorga esta fundación por su compromiso hacia la excelencia de calidad por sus servicios.

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad incluye la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Manual de Calidad, Manual de Procesos, Manual de Procedimientos y registros requeridos para desarrollar las actividades de los procesos administrativos del Grupo Educativo UK.

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo el modelo EFQM se logrará controlar y mejorar la calidad de los servicios ofertados por la institución, además de mantener un proceso de mejora continua mediante la autoevaluación misma que permitirá satisfacer las necesidades del cliente.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema:

Gestión de Calidad basada en el modelo EFQM para el Grupo Educativo UK.

1.2. Planteamiento del problema

En la actualidad los servicios educativos son un pilar fundamental en el desarrollo de la sociedad, siendo de suma importancia mantener un sistema de calidad, en el cual la gestión de procesos es la base para lograr este objetivo. Por lo que se debe tener en claro la diferencia entre un proceso y procedimiento. Según ISO 9001 2015 existe una clara diferencia entre estos dos conceptos, además confundir los mismos puede ser un problema durante la gestión de calidad que se desea implementar; ISO nos dice que: *“Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.”* En cuanto a un procedimiento nos dice que: *“Un procedimiento es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso”[1].*

Los procesos en la prestación de servicios deben garantizar algunos elementos en concreto que sirven para gestionar la calidad en este tipo de organizaciones, como por ejemplo: fiabilidad, plazos de respuesta, gestión administrativa[2]. Al no existir una gestión de procesos, difícilmente podrá existir un sistema de calidad, en varias empresas y organizaciones prestadoras de servicios a nivel mundial y de gran renombre se mantiene una gestión de procesos la misma que estandariza cada uno de los mismos que componen la estructura empresarial u organizacional que mantienen la institución.

Al hablar de sistemas de educación podemos hacer referencia a nivel mundial, como por ejemplo, en Colombia, se habla acerca de la gestión escolar en los establecimientos educativos, el Ministerio de Educación de este país establece que: ***“Es un proceso sistemático que está orientado al fortalecimiento de las instituciones educativas y a sus proyectos, con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos; conservando la autonomía institucional, para así responder de una manera más acorde, a las necesidades educativas locales, regionales y mundiales”***[3]. Al no enriquecer cada uno de los procesos existentes dentro de una institución educativa no se podrá lograr llegar a cumplir los objetivos que se puede establecer para cada uno de ellos, lo que será un gran obstáculo para conseguir un sistema de calidad.

En nuestro país en enero del año 2012 con Acuerdo Ministerial 020-12 se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos del Ministerio de Educación, en éste se establece como misión: ***“Garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los y las habitantes del territorio nacional mediante la formación integral, holística e inclusiva de niños, niñas, jóvenes y adultos, tomando en cuenta la interculturalidad, la plurinacionalidad, las lenguas ancestrales y género desde un enfoque de derechos y deberes para fortalecer el desarrollo social, económico y cultural, el ejercicio de la ciudadanía y la unidad en la diversidad de la sociedad ecuatoriana”***[4]. Dicho acuerdo busca garantizar una educación de calidad para cada uno de los ciudadanos que tienen derecho a ella, para lograr este objetivo es necesario mantener una estandarización en los procesos administrativos y académicos que van de la mano para este fin.

En Tungurahua existen pocas instituciones educativas que mantienen un Sistema de Gestión de Calidad, la problemática que presenta el Grupo Educativo UK es el no contar con la Gestión de sus procesos administrativos, lo cual ha provocado que no se logren satisfactoriamente los objetivos establecidos. La documentación que maneja la institución es una documentación desactualizada, la misma que ha provocado confusiones entre los responsables de cada área, pues no manejan formatos únicos lo que dificulta obtener un estándar de calidad.

Las funciones en el área administrativa no están bien definidas, ocasionando confusión en el desarrollo de los procesos establecidos, así como el no basarse en un modelo de calidad el cual no permite mantener un sistema integrado. La meta de la institución es contar con un sistema de gestión de calidad basado en el modelo EFQM. El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, está patrocinado por la Comisión de la UE (Unión Europea), base del Premio Europeo a la Calidad. Este es un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo, la dificultad que se encuentran para implementar este modelo es su desconocimiento; la gente se queda extraordinariamente sorprendida de la sencillez que tiene el modelo. Sin embargo, hay que vencer resistencias porque supone un cambio de cultura y todo cambio genera un rechazo inicial por el nivel de exigencia y mejora continua[5].

1.3.Delimitación de contenidos

- **Área Académica:** Industrial y Manufactura
- **Línea de Investigación:** Industrial
- **Sublínea de Investigación:** Sistema de administración de la productividad y competitividad empresarial.

Delimitación espacial

El presente trabajo se elaborará de forma específica mediante un estudio y levantamiento de los procesos administrativos con los que cuenta el Grupo Educativo UK del cantón Ambato provincia del Tungurahua.

Delimitación temporal

El presente proyecto de investigación se elaboró a partir de la aprobación del perfil mediante resolución 1155-P-CD-FISEI-UTA-2018 del 22 de junio del 2018 y de acuerdo a las normativas y lineamientos de la Universidad Técnica de Ambato (UTA) y del CES.

1.4. Justificación

La presente investigación es de mucho interés, debido a que en el Ecuador una sola institución cuenta con un sistema de gestión de calidad, el mismo que ya ha obtenido certificaciones del modelo EFQM, el mismo que se desea implementar dentro del Grupo Educativo UK, el investigar lineamientos, requisitos y parámetros que se deben cumplir para obtener estas certificaciones, no solo permitirá aplicar este modelo en el ámbito educativo sino también en el ámbito organizacional.

La importancia teórico-práctica del presente trabajo de investigación es el desarrollar todos los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera, mismos que serán de suma importancia al momento de aplicar cada una de las técnicas de gestión, garantizando que el trabajo se desarrolle de manera adecuada y dando una solución óptima a la problemática encontrada.

El modelo EFQM, será un sistema novedoso para mantener un sistema de calidad del cual varias instituciones y no solo educativas, podrán optar el aplicarlo. Algunos ejemplos de la utilidad o beneficios que este sistema presenta son: la identificación de las áreas de mejora más relevantes, conocimiento de cuáles son los puntos fuertes en la gestión de su organización, disminución de la subjetividad que supone valorar un concepto como la excelencia en una organización con varias personas, involucrar en el proceso de autoevaluación al personal de la organización, dando a conocer conceptos y valores relacionados con la excelencia, comunicación con el personal acerca de los cambios significativos seleccionados para la organización, fomento del trabajo en equipo y aumento en la participación de todos sus colaboradores ante un reto común.

La aplicación de esta metodología provocara un impacto positivo dentro de la institución, pues se pretende mejorar notablemente el desarrollo de sus procesos, así como establecer correctamente las responsabilidades de cada uno, generando así una gestión administrativa adecuada. Además, que el desarrollo de la presente investigación es muy factible, ya que existe la colaboración por parte del Director Ejecutivo y Directora Académica de la institución para aplicar todo cuanto se necesita en la implementación de este modelo de calidad.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Realizar la gestión de calidad en el área administrativa con la que cuenta el Grupo Educativo UK, basados en el modelo de calidad EFQM.

1.5.2. Objetivos específicos

- Realizar el levantamiento de actividades del área administrativa con la que cuenta el Grupo Educativo UK.
- Clasificar los procesos administrativos con los que cuenta el Grupo Educativo UK.
- Aplicar la metodología del modelo EFQM en el área administrativa del Grupo Educativo UK.
- Establecer el control que permita medir el cumplimiento de los objetivos establecidos para cada uno de los procesos administrativos.
- Realizar el manual de calidad administrativa, el mismo que estará basado en un modelo EFQM.

CAPITULO II

MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

La gestión de procesos es la base en cuanto a lograr un sistema de calidad, a nivel internacional se tiene varias referencias de su aplicación o investigación, como por ejemplo en España en la REICE (Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación) en una de sus publicaciones nos habla acerca de Los Procesos en Gestión de Calidad, un ejemplo en un centro educativo. En dicha publicación se toman algunos puntos como plan de estudio para conseguir el objetivo principal: ***“Los procesos en la implementación de la calidad, se basan en tres niveles; Sistema, Proceso y Producto, lo cual permite orientarse en los procesos a seguirse. Los procesos ayudan en la ejecución de un programa, es decir que es un concepto dinámico”***[6].

En Perú también se habla de la gestión de calidad en el sistema educativo, existe un artículo en el cual se habla de “Una mejor calidad de la Gestión educativa peruana en el siglo XXI” Dicho artículo tiene por finalidad dar a conocer los cambios adecuados que necesita la Gestión Educativa Peruana; nos menciona que: ***“La gestión educativa busca satisfacer las necesidades reales e impulsar el dinamismo interno de las instituciones educativas, siendo el capital más importante las acciones de los principales actores educativos que realizan esfuerzos tomando en cuenta los aspectos relevantes que influyen en las prácticas cotidianas, las experiencias, el reconocimiento de su contexto y las problemáticas a las que se enfrentan, en busca del progreso y bienestar nacional”***[7].

La finalidad de aplicar un Sistema de Gestión de Calidad en el Grupo Educativo UK, está proyectada en el modelo de calidad EFQM, el cual es aplicado en varios sistemas educativos a nivel mundial. Es así que este modelo también se lo puede aplicar a nivel

empresarial, en la Universidad de Leicester se realizó un estudio sobre “El Impacto de la Implantación efectiva de EFQM en los Resultados Claves Empresariales” en el cual se investigó que: ***“La potencial subjetividad que la EFQM y el BQF (British Quality Fundación), como estas han promovido un trabajo objetivo y sin derivas. El resultado final indica que al implementarse de manera efectiva el modelo EFQM, los resultados mejoran tanto en el corto como en el largo plazo”***[8].

El modelo EFQM busca la satisfacción del cliente: tanto interno como externo, la satisfacción de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión del personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales y a la calidad deseada[9].

Además los beneficios que presenta la aplicación de un modelo EFQM acerca del efecto que presenta sobre las operaciones, efecto sobre los resultados económicos, efecto sobre los trabajadores, efecto sobre los clientes, efectos sobre la imagen y efectos sobre la calidad de los productos y servicios; en cada uno de estos puntos se podrán encontrar los beneficios pertinentes al aplicar este método de calidad[10].

En el Ecuador según una investigación se pudo encontrar que existe una institución la cual ha conseguido ya certificaciones EFQM. La Unidad Educativa Particular Bilingüe “Principito & Marcel Laniado de Wind” (UEPRIM), de la capital orense, obtuvo la Segunda Estrella, distinción otorgada por la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (European Foundation for Quality Management, EFQM, por sus siglas en inglés).

Este segundo reconocimiento, denominado “Compromiso hacia la excelencia” (Committed to excellence), se logra cuando la organización, ya identificó su nivel de gestión y entró en una dinámica de mejora continua. UEPRIM, desde octubre de 2013, viene trabajando en este proceso, que tiene como objetivo ser un modelo de calidad educativa. El 4 de diciembre de 2015 se comprobaron los resultados positivos al aprobar la validación de CODEFE, que es la fundación socia de EFQM en Ecuador y con autorización de acompañar a las instituciones ecuatorianas en su camino hacia la excelencia. La obtención de la Segunda Estrella para la UEPRIM es el resultado de un

trabajo profesional y de gran responsabilidad de toda la comunidad educativa, encabezado por los directivos, docentes, personal administrativo, de apoyo, estudiantes, padres y madres de familia[11].

Existe un trabajo de posgrado que se lo realizó en la Universidad San Francisco de Quito la cual lleva como tema: “Sistemas de Gestión de Calidad y Aplicación en los Servicios Hospitalarios de Salud Pública del Ecuador”. En dicha investigación se realizó un estudio documental de los sistemas de gestión de calidad de salud: Joint Commission International, Accreditation Canadá y el modelo propuesto por la European Foundation for Quality Management (EFQM); y la discusión de una posible aplicación o no, de uno de ellos en los servicios hospitalarios públicos del Ecuador. Se parte de la revisión bibliográfica de los modelos propuestos siendo los mismos, los de mayor reconocimiento y aplicación mundial[12].

En la Universidad de Guayaquil, en la Facultad de Ciencias Administrativas se realizó un trabajo de titulación de pregrado con el tema: “Impacto del Modelo de Excelencia de Calidad EFQM en las Instituciones Educativas Públicas del Ecuador”. El Ministerio de Educación, ha encaminado su gestión a mejorar el sistema nacional educativo procurando que este sea de calidad en la medida en que dé, las mismas oportunidades a todos, y en la medida de los servicios que ofrece. Por tal motivo ha establecido los estándares educativos para la calidad de educación, cuyo principal propósito es orientar, apoyar y monitorear la acción de los actores hacia la mejora continua.

En la actualidad, las acciones orientadas a la evaluación del Sistema Nacional de Educación contribuyen al mejoramiento continuo de la calidad en el servicio que ofrecen las instituciones educativas públicas y privadas en todos sus ámbitos. En tal virtud y buscando promover la calidad educativa en las instituciones educativas públicas, se ha optado por un Modelo de Calidad que complemente y sea congruente con lo que el Ministerio de Educación pretende con dichos estándares. Por ello, el Modelo Europeo de Excelencia de Calidad EFQM es uno de los más apropiados para aplicarlo en este sector[13].

Existen dos temas más en cuanto a trabajos de maestría aplicando metodologías EFQM para la gestión de calidad, en la Universidad Técnica Particular de Loja existe el trabajo de titulación de posgrado con el tema: “Modelo EFQM (Modelo de excelencia de la European Foundation for Quality Management) de calidad, orientado a mejorar la gestión educativa de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1”. El cual investigó: ***“La problemática de las instituciones al no aplicar el modelo EFQM en su gestión administrativa, provocando niveles de centralización en sus actividades, al no disponer de un mapa de procesos, identificación de procesos claves y mejoramiento continuo de la gestión institucional como un proceso de innovación de esta entidad”***[14].

En el Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Posgrados del Estado, reposa el trabajo de titulación de posgrado con el tema: “Evaluación del Modelo de Gestión de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) 2010-2014”; en el cual menciona que: ***“La evaluación del modelo de gestión es un proceso integral, el cual articula todas las áreas de la organización. La evaluación del modelo EFQM ha permitido evaluar la calidad y excelencia organizacional, identificando las fortalezas y las áreas que precisan mejora”***.

Los criterios de evaluación del Modelo de Gestión de la EPMAPS considerados en la investigación en aplicación a la metodología del modelo de excelencia EFQM son: liderazgo, política y estrategias, personas, alianzas y recursos, procesos, resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y resultados claves[15].

A nivel provincial mediante la investigación realizada se encontró una tesis de posgrado en la Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato con el tema “Sistema de Gestión de Calidad Basado en el Modelo EFQM para la Dirección de Investigación de la Universidad Técnica de Cotopaxi” en la cual menciona que: ***“Este trabajo investigativo responde a la búsqueda de posibles soluciones a la problemática encontrada, siendo una de ellas el desarrollo de un sistema de gestión de calidad basado en el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM)”***. La investigación partió del diagnóstico de la Dirección de Investigación, así como también del levantamiento y definición de sus procesos, facilitando a la Dirección realizar un cambio organizacional y

enfocar de mejor manera sus metas, objetivos y estrategias trazadas en el corto y largo plazo, haciendo énfasis en la gestión administrativa por procesos, lo cual permitió medir a través de indicadores, la consecución de lo planificado[16].

En la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas existe un Proyecto de Investigación en la carrera de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios con el tema: “La Gestión de Procesos y la satisfacción del cliente externo de la empresa Distribuidora Villegas Chiriboga S.A, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua” dicho proyecto se realizó debido a la importancia de brindar un servicio de calidad en el proceso de distribución de los productos. Los datos arrojados por la investigación de campo indican que es importante corregir aspectos como un adecuado manejo de procesos como parte fundamental de mejorar la satisfacción de sus clientes, puesto que la gestión es un factor que se deben mejorar[17].

Existe un segundo trabajo de investigación en la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, con el tema: “La Gestión de los Procesos de Producción y su Relación con la Rentabilidad en la Empresa ‘Carrocerías Jácome’ Del Cantón Ambato, Provincia De Tungurahua”. En el cual se realizó una investigación, que relaciona la Gestión de los Procesos de Producción y la Rentabilidad en la empresa ‘Carrocerías Jácome’ del cantón Ambato provincia de Tungurahua. El problema de la empresa eran los retrasos en los tiempos de producción, por lo que existía un incumplimiento en la orden de requisición y como resultado también la insatisfacción en el cliente, el retraso en el cumplimiento era una de la ineficaz gestión de los procesos de producción cuyo efecto principal era la baja rentabilidad en la empresa[18].

2.2.Fundamentación Teórica

2.2.1. Calidad Total

En primer lugar, la calidad se define en el mundo de los negocios como *“satisfacer, sin limitaciones todas las necesidades del cliente”*. Para lograr este grado de satisfacción, es esencial que las empresas adopten modelos de gestión orientados a la mejora continua de sus procesos, como la metodología Business Process Management o Gestión de Procesos de Negocio, también conocida como BPM.

Francisco Navarro, Técnico en Prevención de Riesgos Laborales y en Gestión de la Calidad nos dice que: *“La Gestión de la Calidad Total, abreviada como TQM, del inglés Total Quality Management, es una estrategia de gestión, orientada a crear una conciencia de Calidad, en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización”*[19].

Con el concepto de Calidad Total, se pretende que la calidad no sea responsabilidad de un departamento concreto de la empresa, sino que se hace partícipe de esta responsabilidad, a todos los integrantes de la organización, por lo cual, la calidad no se trata solamente de la calidad del producto o del servicio ofrecido por la organización, sino que va más allá, al referirse a la calidad integral de los procesos y sistemas. Lo que implica que para lograr un producto o servicio final de calidad, también los procesos y sistemas empleados en la ejecución de los mismos, deben ser de calidad.

2.2.2. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo[20].

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional[21].

La organización debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos.
- Determinar tanto la secuencia como la interacción de estos procesos.
- Determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos.

- Estipular los recursos necesarios para estos procesos y asegurar que están disponibles.
- Asignar responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- Manejar los riesgos y oportunidades determinados
- Evaluar e implementar los cambios necesarios para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos.
- Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad.

2.2.3. Principios de la Gestión de Calidad

La familia de normas está fundamentada en ocho principios de gestión de calidad, su finalidad es dirigir a las organizaciones al éxito. Para ello se enfocan principalmente al cliente y a la mejora continua[22].

Los ocho principios de gestión de la calidad son:

1. Enfoque al cliente.
2. Liderazgo.
3. Participación del personal.
4. Enfoque basado en procesos.
5. Enfoque de sistema para la gestión.
6. Mejora continua.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

2.2.4. Gestión por procesos

La gestión de procesos o gestión basada en procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. La gestión basada en procesos fue uno de los grandes aportes de la gestión de la calidad cuando nació como evolución del aseguramiento de la calidad. En general, cualquier organización tiene establecida una gestión funcional, esto es, se trabaja en departamentos con una definición clara de la jerarquía y se concentra la atención en el

resultado de las actividades de cada persona o cada departamento. Al adoptar un enfoque de gestión por procesos, no se elimina la estructura de departamentos de la organización pero se concentra la atención en el resultado de cada proceso y en la manera en que éstos aportan valor al cliente[23].

2.2.5. El principio de enfoque basado en procesos en el modelo EFQM

La importancia del enfoque basado en procesos se hace también evidente a través de los fundamentos del modelo EFQM de Excelencia Empresarial. De forma similar a como ocurre con la norma ISO 9001, el modelo EFQM reconoce que existen ciertos conceptos fundamentales que constituyen la base del mismo. La relación de fundamentos de gestión que contempla este modelo no obedece a ningún orden en particular ni trata de ser exhaustiva, ya que los mismos pueden cambiar con el paso del tiempo a medida que se desarrollen y mejoren las organizaciones excelentes[24].

2.2.6. Conceptos fundamentales de la excelencia

- Orientación hacia los resultados
- Orientación al cliente
- Liderazgo y constancia en los objetivos
- Gestión por procesos y hechos
- Desarrollo e implicación de las personas
- Aprendizaje, innovación y Mejora continua
- Desarrollo de Alianzas
- Responsabilidad Social

Cabe destacar el fundamento de gestión por procesos y hechos. Según el modelo, la gestión por procesos permite que las empresas actúen de forma mucho más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y se gestionan de forma sistemática, y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejoras planificadas se adoptan sobre la información que incluye las percepciones de todos los grupos de interés[24].

2.2.7. Modelo de calidad EFQM

El modelo EFQM de excelencia ofrece una herramienta integral que tiene como objetivo ayudar a las organizaciones a conocerse mejor así mismas, a realizar un análisis objetivo, riguroso y estructurado de su funcionamiento y en consecuencia, a mejorar su gestión. De una manera muy simple se puede decir que este modelo es un diagrama de causa y efecto, lo cual permite identificar los puntos fuertes y los que se deben mejorar dentro de la organización[25].

El modelo de excelencia EFQM está integrado por tres componentes:

1. **Los valores de Excelencia:** describen los cimientos esenciales para alcanzar una excelencia sostenida en el tiempo.

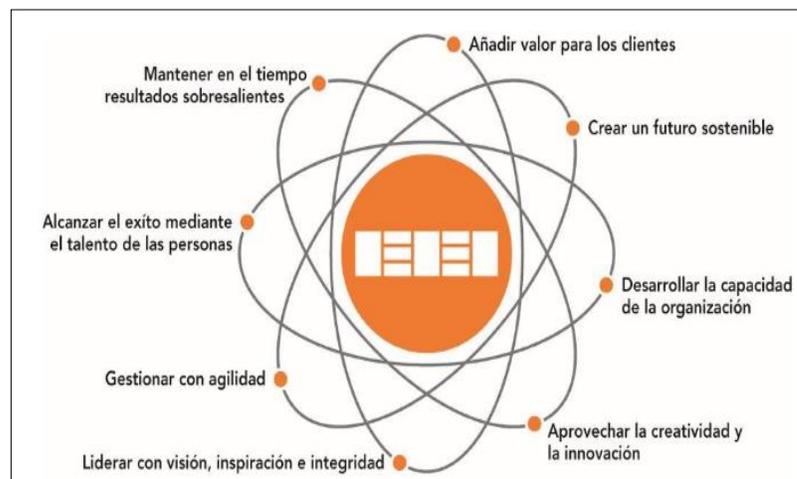


Figura N°1. Valores de Excelencia del Modelo EFQM

Fuente: Club Excelencia en Gestión

2. **El Modelo EFQM:** permite comprender las relaciones causa-efecto que existen entre lo que la organización hace (gestión) y lo que consigue (resultados). Esto se puede resumir en la siguiente figura:



Figura N°2. Modelo EFQM

Fuente: Club Excelencia en Gestión.

Los principales conceptos que conforman el modelo EFQM serían los siguientes:

- Orientación hacia los resultados
- Orientación al cliente
- Liderazgo y coherencia
- Gestión por procesos y hechos
- Desarrollo e implicación de las personas
- Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora
- Desarrollo de alianzas
- Responsabilidad social de la organización

A través de la autoevaluación el modelo EFQM pretende una gestión más eficaz y eficiente. La identificación de los puntos fuertes y débiles aplicados a diferentes ámbitos de la organización es el punto de partida para el proceso de mejora continua[25].

3. **El Esquema REDER:** proporciona una herramienta para analizar el rendimiento, para medir la madurez de la gestión de una organización. El eje fundamental del modelo EFQM es la autoevaluación orientada al establecimiento de planes de mejora continua. Para ello el modelo identifica nueve criterios que se agrupan en

dos conjuntos, agentes facilitadores y resultados. A través de estos criterios se evidencia la relación entre lo que hace la organización – agentes facilitadores - y los resultados obtenidos. Y se facilita la innovación y mejora dirigida a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Dentro del modelo EFQM el esquema REDER es una herramienta que nos permite evaluar el rendimiento de la organización. Para ello establece una puntuación máxima para cada uno de los agentes y resultados[25].



Figura N°3. Esquema REDER

Fuente: Club Excelencia en Gestión

Los diferentes conceptos identificados por el esquema lógico REDER:

- Qué Resultados queremos alcanzar a nivel económico, operativo y de percepción.
- Que Enfoques planificaremos y desarrollaremos para lograr estos resultados.
- Como realizaremos el Despliegue de los enfoque para lograr una adecuada implantación.
- Evaluar y Revisar los enfoques definidos en base a los resultados

La Excelencia implica ir a más allá de lo esperado. De manera que la organización no espera simplemente alcanzar unos determinados resultados, sino re-enfocarlos en base a la evaluación continua en línea con las prioridades estratégicas de la empresa.

2.2.8. Manual de Calidad

El Manual de Calidad es el documento guía del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), aplicados a la organización e incluye todos los procedimientos y normas que se aplican en el mismo. El Manual de Calidad contiene la descripción detallada de todo el Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, manual de consulta básico para la implantación, mantenimiento y mejora continua. El objetivo del Manual de Calidad es facilitar una descripción Sistema de Gestión de la Organización, que sirva de referencia para la aplicación de este sistema y se complemente con el conjunto de documentación[26].

Descripción del Manual de Calidad

1. Requisitos para su elaboración
2. Los contenidos
3. Propuesta de estructura.
4. Guía para elaborar un manual de calidad,
5. Consideraciones a tener en cuenta para la elaboración
6. Usuarios del manual de calidad
7. La redacción del manual

Los requisitos para el Manual de Calidad

La organización debe establecer un manual de Calidad que incluya lo siguientes aspectos[26]:

- a. El alcance del sistema de gestión de calidad, detallado. Incluyendo las exclusiones.
- b. Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad o una referencia a los mismos.

Hay una serie de particularidades que hay que tener en cuenta en el momento de elaborar el Manual de Calidad y que vienen detalladas en la UNE 66925 (directrices para los documentos de calidad)[26]:

- Solo puede haber un Manual de Calidad.

- El Manual de Calidad incluirá el alcance del sistema de gestión de calidad, explicando en detalles cualquier exclusión y su justificación, así mismo incluirá los procedimientos documentados o las referencias de éstos y describirá los procesos del sistema de gestión de calidad y sus interacciones.
- La información completa de la organización: nombre, ubicación, medios de comunicación, su línea de negocios, antecedentes, historia y tamaño.
- Cada Organización debe definir el contenido necesario para satisfacer los requisitos legales y reglamentarios, así como las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas. Al margen de ello, la norma establece un contenido mínimo para el desarrollo del manual.

2.2.9. Guía para realizar un Manual de Calidad

Lo primero que se debe realizar es fijar un índice en el que se contemplen todos los conceptos y requisitos que se establece en las normas internacionales. Para que sea más sencillo es necesario que recoja todos los requisitos establecidos, puede tener la estructura que considere. Un ejemplo puede ser reagruparlos en bloques[27].

A la misma vez que se redacta el Manual de Calidad, se deben elaborar los principales documentos del sistema y que en base a ellos se configuren los documentos. Estos documentos básicos son:

- Política de calidad
- Mapa de procesos
- Indicadores de Calidad
- Objetivos de calidad
- Organigrama de la empresa funcional y nominal.

En el caso de los indicadores y los objetivos se debe disponer un listado para establecerlos. Se debe recordar que se debe disponer de al menos un indicador por proceso, con lo que primero se deben describir todos los procesos de la organización. Por lo que se debe tener:

- Listado de indicadores

- Listado de objetivos

Finalmente, una vez que estén definidos todos los puntos anteriores, ya se podrá comenzar a redactar todos los procedimientos necesarios en el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la normativa que se aplicará[27].

2.2.10. Mejora Continua

Mejora continua es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización. A menudo asociada con metodologías de proceso, la actividad de mejora continua proporciona una visión continua, medición y retroalimentación sobre el rendimiento del proceso para impulsar la mejora en la ejecución de los procesos[28].

2.2.11. Indicadores

Un indicador es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un proceso hacia el logro de un resultado específico. Deber haber por lo menos un indicador por cada resultado. El indicador debe estar enfocado, ser claro y específico. El cambio medido por el indicador debe representar el progreso que el proceso espera hacer.

Un indicador debe ser definido en términos precisos, no ambiguos, que describan clara y exactamente lo que se está midiendo. Si es práctico, el indicador debe dar una idea relativamente buena de los datos necesarios y de la población entre la cual se medirá el indicador. Los indicadores no especifican un nivel particular de logro – las palabras “mejorado”, “aumentado”, o “disminuido” no se prestan para un indicador[29].

Características de los indicadores

- **Válido:** la medición exacta de un comportamiento, práctica, tarea, que es el producto o resultado esperado de la intervención
- **Confiable:** consistentemente medible a lo largo del tiempo, de la misma forma, por diferentes observadores

- **Preciso:** definido en términos operacionalmente claros
- **Medible:** cuantificable usando las herramientas y métodos disponibles
- **Oportuno:** aporta una medida a intervalos relevantes y apropiados en términos de las metas y actividades del programa
- **Importante programáticamente:** vinculado al proceso o a la consecución de los objetivos del programa.

2.3. Propuesta de Solución

Se generará e implementará un sistema de gestión de calidad basado en el modelo EFQM, tal que, con su aplicación ayudará a la empresa en el control de sus procesos administrativos, con lo cual se evita la generación de confusiones. Este sistema de gestión de calidad consolida el control de documentos en cada una de los procesos administrativos, lo cual incrementa el compromiso de excelencia que se quiere lograr en la institución.

La generación de los registros ayuda a estructurar el manual de calidad que estandariza la utilización del sistema, así como la aplicación de una autoevaluación lo cual permitirá identificar los puntos fuertes y procesos a mejorar en la institución.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1.Modalidad de la investigación

La presente investigación es de dos modalidades:

Bibliográfica- documental: debido a que se necesita un sustento sobre conceptos teóricos de soporte, que sirva en el trabajo para ampliar, profundizar y deducir diferentes puntos de vista sobre el tema de diferentes autores en diferentes documentos e investigaciones científicas sobre el tema.

De campo: Debido a que los datos buscados se obtienen mediante técnicas e instrumentos para recolección de información dirigidos al personal que labora en la institución educativa.

3.1.1. Tipos de Investigación

El presente trabajo es un proyecto de Investigación Aplicada, pues se aplica definiciones y metodologías ya investigadas, no se tiene que desarrollar metodologías nuevas para la consecución del proyecto.

3.2. Recolección de la información

La recolección de la información en el presente proyecto de investigación se hace a través de técnicas e instrumentos que ayuden a la actividad mencionada. La técnica que se aplica es la observación de campo, encuesta, entrevista y levantamiento de actividades en cada puesto de trabajo lo que permite tener un mayor conocimiento de aquellos procesos que se pueden mejorar o modificar dando un valor agregado a la calidad en los servicios que presta el Grupo Educativo UK.

La metodología aplicada comprende la identificación de cada uno de los puestos de trabajo, así como las actividades que realiza en los mismos y el responsable de cada uno de ellos.

La recolección de datos permite realizar una evaluación de los procesos administrativos, lo cual ayuda a establecer los puntos fuertes con los que se cuenta y cuáles son las debilidades que se pueden mejorar permitiendo cumplir con la metodología EFQM que se basa no solo en las entradas de los procesos sino también en los resultados que se quieren obtener.

3.3. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de la información recolectada se siguen los siguientes pasos:

- Revisión a fondo de cada uno de los procesos administrativos con los que cuenta el Grupo Educativo UK.
- Realización metódica de la información.
 - El método a usarse en la entrevista es mediante un check list previamente elaborado el cual permitirá establecer con lo que cuenta cada puesto de trabajo.
 - Cada una de las preguntas están secuenciadas para abordar el tema de sistema de gestión de calidad.
 - En la observación se recopila la información mediante un cuadro establecido para identificar lo que sucede en cada uno de los procesos administrativos de la institución.
- Interpretación de la información, conclusiones.

3.4. Desarrollo del Proyecto

El proyecto sigue el lineamiento de la gestión de la calidad con sus diferentes etapas. Los siguientes elementos conforman el sistema.

- Identificar los puestos de trabajo con los que cuenta el área administrativa de la institución.

- Realizar levantamiento de actividades mediante reuniones con los responsables de cada departamento del área administrativa.
- Revisar documentación con la que cuenta los responsables de cada uno de los departamentos del área administrativa.
- Procesamiento y análisis de resultados.
- Identificar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo con los que cuenta la institución.
- Elaborar fichas y mapeos correspondientes a cada proceso administrativo identificado.
- Clasificar la documentación que se maneja en los procesos administrativos de la institución.
- Investigar la metodología de aplicación para el modelo de calidad EFQM que se desea implementar en la institución.
- Aplicar la metodología REDER para la gestión de calidad administrativa en la institución.
- Evaluar la metodología aplicada
- Investigar acerca de los indicadores que pueden aplicarse a procesos administrativos.
- Establecer indicadores cualitativos, cuantitativos y/o cuanti-cualitativos en cada uno de los procesos administrativos de la institución.
- Evaluar los indicadores establecidos en cada proceso administrativo.
- Elaborar manual de procedimientos, fichas, instructivos para los procesos administrativos del Grupo Educativo UK
- Elaboración de informe final técnico.

CAPITULO IV

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.1. Discusión

4.1.1. Situación actual del Grupo Educativo UK

El Grupo Educativo UK inició su vida laboral en el año 2005 con el nivel Inicial (niños de 2-4 años) contando con el acuerdo ministerial para funcionamiento de Centros de Desarrollo Infantil otorgado por el MIES, estamento que emitía los acuerdos para este tipo de centros en aquella época, en el año 2011 se actualizó el permiso de funcionamiento con acuerdo ministerial No. 37-DP-INFA-2011. En la actualidad la institución ha crecido y oferta un servicio educativo desde inicial hasta séptimo año de educación general básica.

La empresa está dividida en dos partes fundamentales y generales, la parte administrativa y la parte académica. La parte administrativa cuenta con siete áreas las cuales desempeñan funciones acorde a la necesidad de la institución, mientras que el área académica cuenta con cuatro áreas, las cuales son responsables del desenvolvimiento académico de la institución. Actualmente las funciones que desempeñan en la parte administrativa está basada en el conocimiento de los trabajadores con mayor antigüedad y no se han realizado instructivos de trabajo y registros detallados, lo único que se encuentra en algunos puestos de trabajo son apuntes y ciertos documentos que se manejan en los procedimientos. El Grupo Educativo UK tiene la posibilidad y capacidad para mejorar sus procesos administrativos mediante la aplicación de la metodología EFQM que busca obtener resultados sobre las personas, sus clientes y la sociedad.

4.1.2. Organización de la empresa

El Grupo Educativo UK se encuentra estructurado por la parte administrativa y la parte académica. En la figura N°1 se observa que al momento la empresa tiene la autoridad absoluta en la junta de accionistas, el director ejecutivo quien es responsable de la parte administrativa de la institución y en la que se llevará a cabo el trabajo de investigación. El organigrama completo de la institución se lo detalla en el Anexo N° 1, en el cual se podrá observar cómo está estructurada la parte académica además de la administrativa.

A continuación se detalla un organigrama administrativo de la empresa.

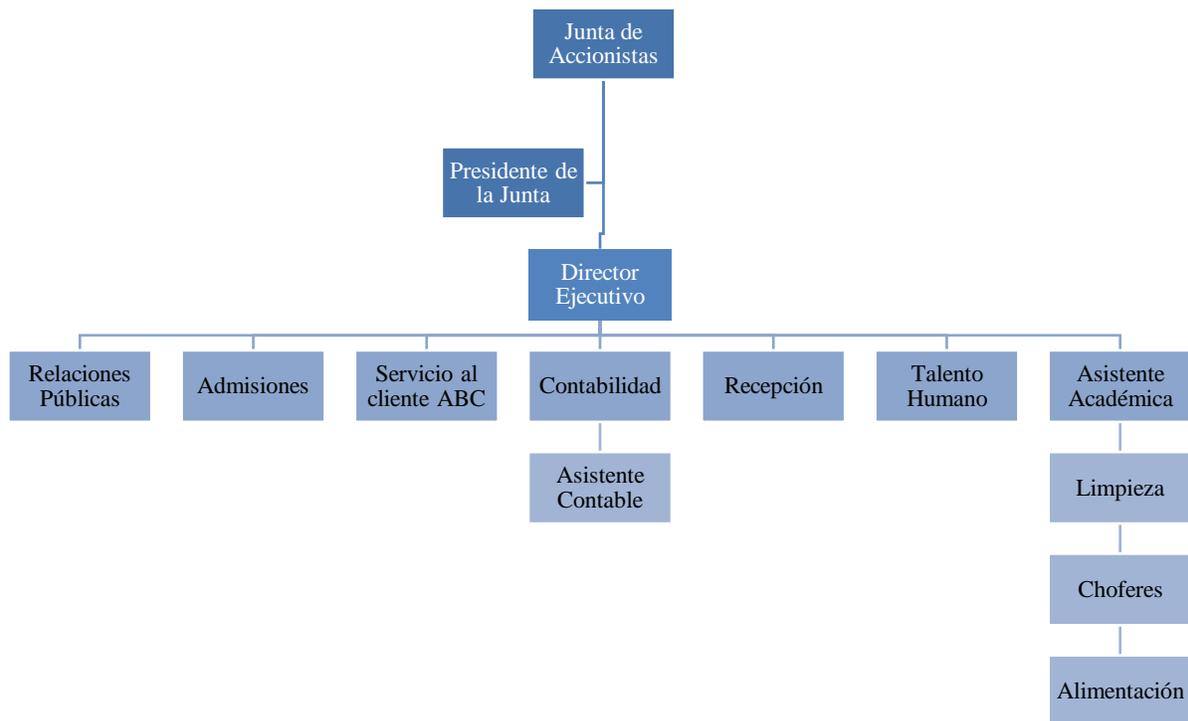


Figura N°4. Organigrama Administrativo Grupo Educativo UK

Fuente: Elaboración propia a partir del Anexo N° 1

4.1.3. Identificación de los puestos de trabajo

Según el organigrama administrativo con el que cuenta el Grupo Educativo UK, se establecen siete áreas, de estas se partirá en la identificación de los puestos de trabajo administrativos con los que cuenta la institución.

Asistente de publicidad y mercadeo.- Promueve los medios de comunicación de la institución, proyectando una imagen atractiva la cual sirva como publicidad y atracción de potenciales clientes, a fin ofertar y promocionar los servicios educativos con los que se cuenta, facilitar e incrementar su cartera de clientes.

Coordinadora comercial.- Dirige su equipo de ventas, busca cumplir con los objetivos establecidos por la gerencia e incrementa las condiciones comerciales para la compañía, apoya en las estrategias de venta establecidas mediante estudios de mercadeo previo a las reuniones de tráfico que se manejan en la institución.

Atención al cliente.- la atención al cliente involucra etapas y factores, es decir lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de los servicios que oferta la institución. Busca servir y ayudar al cliente aun cuando este no haya solicitado la misma, anticiparse a las necesidades del mismo. Involucra aspectos como la amabilidad, calidad y calidez con que es atendido.

Contadora.- está encargada de registrar los diversos estados económicos de la institución. Toma nota de la adquisición de derechos, obligaciones, bienes, etc. Así, también realiza una evaluación del estado patrimonial de la empresa, teniendo una referencia importante para determinar su valor. Sigue una serie de procedimientos y reglas que dan cuenta de una manera eficiente de realizar registros de las diversas operaciones que mantiene la institución bajo su órbita.

Asistente contable.- efectúa asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando documentos, a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la institución. Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.

Recepcionista.- su trabajo consiste en dar la bienvenida a los clientes u otro tipo de visitantes que lleguen a la institución, lo realizan sentadas tras un escritorio, atienden las preguntas de los visitantes. Además cumplen con otras funciones u actividades en el desarrollo de su trabajo.

Coordinador digital.- Desarrolla, mantiene, y brinda soporte sobre las aplicaciones y sistemas informáticos y de comunicaciones de la institución a efectos de obtener eficiencia y eficacia en el servicio a usuarios en coordinación con la Dirección Ejecutiva, Dirección y Coordinación Académica cuando corresponda.

Coordinadora de Talento Humano.- es el punto de enlace entre los empleados y el departamento de recursos humanos, atienden los asuntos correspondientes a los trabajadores; realiza recomendaciones para la mejora de las políticas y las prácticas de la institución, además, suministran información y da respuesta a cualquier inquietud pertinente a las condiciones laborales. Así mismo, desempeña un papel importante en las actividades de reclutamiento y contratación de personal. Es el vocero de la institución en ferias de empleo. Es uno de los puestos de trabajo con mayores responsabilidades, ya que tiene muchas funciones que desarrollar y llevarlas de la mejor manera.

Asistente Académica.- es quien desarrolla la función de secretaría, tiene a su cargo el realizar certificaciones escolares, mantener actualizado los permisos de funcionamiento entre otros. Además su trabajo consiste en coordinar los servicios extra que oferta la institución y mantener una actualización de los procesos que se manejan en la institución.

Auxiliar de servicios.- es la persona encargada de realizar los trabajos de limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la institución, en la actualidad se cuenta con 2 personas por campus encargadas de este puesto de trabajo y están bajo la supervisión de la asistente académica de la institución.

4.1.4. Levantamiento de actividades

Para realizar el levantamiento de actividades de cada uno de los puestos de trabajo identificados dentro del área administrativa de la institución, se maneja una entrevista la

cual se aplica a cada uno de los implicados y responsable de los puestos de trabajo identificados anteriormente, la misma que se detalla en el Anexo N° 2.

A continuación mediante tablas se describen las actividades desarrolladas en cada uno de los puestos de trabajo, mismas que son identificadas con la ayuda de la entrevista realizada.

Asistente de publicidad y mercadeo.

Tabla N° 1: Actividades Asistente Publicidad y Mercadeo

Actividades Asistente Publicidad y Mercadeo	FRECUENCIA		
	D	P	O
Implementar plan de mercadeo para el Grupo Educativo UK		■	
Consolidar proyectos de imagen de la institución en la provincia y el país.		■	
Generar opinión pública.	■		
Afianzar la fidelización de los clientes creando identidad institucional.	■		
Lograr interacción de doble vía con la sociedad	■		
Manejo de publicidad en medios masivos y digitales	■		
Administrar las redes sociales con las que cuenta la institución.	■		
Coordinar los eventos requeridos para programas especiales.		■	
Realizar la cobertura de los eventos organizados por la institución		■	
Establecer e impartir un club de periodismo con los alumnos de UK School		■	
Realizar el registro fotográfico de todas las actividades de la institución.	■		
Encargada del noticiero virtual interno del grupo Educativo UK			
Apoyar en la implementación de las estrategias de Servicio al Cliente.		■	
Cumplir con los objetivos comerciales y de marketing		■	
Custodiar y responder por el material publicitario		■	

Dónde: **D:** Diario, **P:** Periódica, **O:** Ocasional

Fuente: Elaboración propia a partir del Anexo N° 2

En la Tabla N° 1 se puede observar las actividades que tiene bajo su responsabilidad la Asistente de publicidad y mercadeo, así como la frecuencia con la que realiza cada una de ellas, se realiza el cuadro basándose en la entrevista del Anexo N° 2.

Coordinadora comercial

Tabla N° 2: Actividades Coordinadora Comercial

Actividades Coordinadora Comercial	FRECUENCIA		
	D	P	O
Implementar estrategias de marketing y comunicación			
Captar nuevos clientes mediante base de datos o visitas externas			
Realizar el manejo, gestión, seguimiento y control del sistema CRM			
Agendar y coordinar citas para prospectos			
Dar seguimiento del procedimiento de admisiones (evaluación Psicológica y académica)			
Apoyo al área de servicio al cliente			
Dar cumplimiento a los objetivos comerciales y de marketing			
Custodiar y responder por el material publicitario			
Enviar información a los prospectos para el ingreso a la institución			
Agendar y coordinar citas con los diferentes docentes para clase demostrativa			
Manejar de citas del Centro de Estimulación			
Enviar circulares a padres de familia del Centro de Estimulación			

Dónde: **D:** Diario, **P:** Periódica, **O:** Ocasional

Fuente: Elaboración propia a partir del Anexo N° 2

En la Tabla N° 2 se puede observar las actividades que tiene bajo su responsabilidad la Actividades Coordinadora Comercial, así como la frecuencia con la que realiza cada una de ellas, se realiza el cuadro basándose en la entrevista del Anexo N° 2.

Atención al cliente

Tabla N° 3: Actividades de Atención al cliente

Actividades de Atención al cliente	FRECUENCIA		
	D	P	O
Realizar la facturación de UK Kids y ABC Language Center			
Realizar la matriculación de UK Kids y ABC Language Center.			
Coordinar servicio de lunch de los alumnos y personal docente de UK Kids			
Coordinar servicio de transporte para los alumnos de UK Kids y ABC Language Center			
Elaborar y entregar rutas de transporte de los alumnos del campus Ficoa a los transportistas.			
Realizar la gestión de cobranza de los valores de UK Kids y ABC			
Elaborar reporte y control de caja chica			
Gestión de alumnos de UK Kids en el sistema MICROPLUS			
Responsable de la base de datos para contabilidad de nuevos alumnos de UK Kids y ABC Language Center			
Asignar alumnos por nivel en el sistema.			
Coordinar actividades del área de limpieza, guardianía, alimentación, conserjería y jardinería.			
Solicitar y controlar los materiales de limpieza para UK Kids			
Elaborar y entregar el formato de asistencia de los alumnos a las profesoras.			
Entregar la tarjeta del Seguro de Accidentes de los alumnos de UK Kids			
Coordinar citas médicas y psicológicas de UK Kids			
Manejar las carpetas de los alumnos llevando un registro de datos personales, fichas médicas y registro de accidentes de UK Kids			
Elaborar y actualizar la lista de los alumnos para colocar en el aula			
Entrega de reportes de notas de alumnos a cada maestra.			
Informar a Gerencia y Talento Humano la solicitud de permiso del personal de Ficoa para su autorización.			
Archivar y llevar registro de los permisos y reemplazos del personal de Ficoa, para posterior envío a Talento Humano.			

Llevar el registro de accidentes de los niños.			
Dar apoyo a Talento Humano en comunicaciones o documentación del personal.			
Responsable del ingreso de datos al Sistema CRM (Módulo quejas y reclamos)			

Dónde: **D**: Diario, **P**: Periódica, **O**: Ocasional

Fuente: Elaboración propia a partir del Anexo N° 2

En la Tabla N° 3 se puede observar las actividades que tiene bajo su responsabilidad la Atención al cliente, así como la frecuencia con la que realiza cada una de ellas, se realiza el cuadro basándose en la entrevista del Anexo N° 2. Este puesto de trabajo existen dos personas una en el campus de Huachi y otra en el campus Ficoa.

Contadora

Tabla N° 4: Actividades de la contadora

Actividades de la contadora	FRECUENCIA		
	D	P	O
Elaborar y contabilizar los roles de pagos			
Realizar la acreditación de los pagos de sueldos			
Elaborar y registrar cheques y comprobantes de egreso			
Realizar el pago a proveedores			
Subir la facturación electrónica al SRI y enviar al correo a los padres de familia			
Realizar el seguimiento de bancos diariamente			
Realizar el seguimiento de cuentas por pagar			
Realizar conciliaciones bancarias			
Controlar la liquidación de valores de caja			
Realizar el pago de los servicios básicos			
Realizar las planillas y comprobantes de pago en el IESS			
Revisar los anexos transaccionales, accionistas, relación dependencia y otros solicitados por el SRI			

Realizar las declaraciones de impuestos			
Elaborar los Balances			
Preparar la información anual para Impuesto a la Renta			
Ingresar al sistema CASH, los cobros de pensiones.			
Realizar la reposición de caja chica.			
Realizar avisos de entrada y salida en el IESS			
Elaborar las de Actas de Finiquito			
Realizar trámites administrativos en bancos, SRI, IESS Y SUPER			
Realizar de las depreciaciones Activos Fijos y Contabilización			
Revisar la información de la superintendencia de compañías			
Revisar y mantener un control de los módulos de contabilidad			

Dónde: **D:** Diario, **P:** Periódica, **O:** Ocasional

Fuente: Elaboración propia a partir del Anexo N° 2

En la Tabla N° 4 se puede observar las actividades que tiene bajo su responsabilidad la contadora, así como la frecuencia con la que realiza cada una de ellas, se realiza el cuadro basándose en la entrevista del Anexo N° 2.

Asistente Contable

Tabla N° 5: Actividades de la Asistente contable

Actividades de la Asistente contable	FRECUENCIA		
	D	P	O
Recepción, registro, control y revisión de compras en el sistema.			
Registrar retenciones y servicios bancarios.			
Cuadre del auxiliar de clientes con el libro mayor contable.			
Realizar actas de entrega a recepción de activos fijos con sus respectivos documentos y respaldos			
Revisión, control y reportes de inventarios de material didáctico y uniformes			

Elaborar facturas de transporte y emisión de reportes			
Realizar el registro de depósitos con cheque de bancos propios			
Registrar depósitos modulo bancos			
Archivar la documentación del Departamento Contable			
Registrar alimentación de niños y personal de la institución			
Realizar la Facturación de alumnos			
Actualizar datos de los alumnos en el sistema MICROPLUS			
Asignar alumnos por nivel en el sistema.			
Recepción y registro, control y revisión de compras de tarjeta de crédito			
Realizar la facturación y reporte de extra curriculares.			
Registrar y realizar el reporte de retenciones IVA y Fuente			
Realizar el registro de retenciones y servicios bancarios.			
Realizar el registro de liquidación de tarjetas de crédito.			
Registrar y controlar la cartera de clientes.			
Realizar el registro de retenciones y servicios bancarios.			
Elaborar facturas de venta y emisión de reportes			
Realizar el registro de notas de débito (cheques protestados clientes)			
Elaborar cuadro de valores pendientes de cobro.			

Dónde: **D:** Diario, **P:** Periódica, **O:** Ocasional

Fuente: Elaboración propia a partir del Anexo N° 2

En la Tabla N° 5 se puede observar las actividades que tiene bajo su responsabilidad la asistente contable, así como la frecuencia con la que realiza cada una de ellas, se realiza el cuadro basándose en la entrevista del Anexo N° 2. Este puesto de trabajo lo desempeñan dos personas.

Recepcionista

Tabla N° 6: Actividades de la Recepcionista

Actividades de la Recepcionista	FRECUENCIA		
	D	P	O
Atención telefónica interna y externa			
Realizar el manejo de los altavoces.			
Enviar información por mail a los padres de familia (Cronogramas, menú de lunch, tareas de la semana e información general).			
Apoyar al personal docente (esquelas, listas de los niños).			
Realizar el sacado de copias de documentación.			
Coordinar el servicio de lunch de los alumnos y personal de la institución, mantener un registro.			
Responsable de los depósitos del grupo Educativo UK (ABC ENGLISH INSTITUTE , ENGLISH KIDS Y UNIKIDS)			
Responsable de la elaboración de cuadros de seguimientos individuales para maestras y directora.			
Elaborar y actualizar la lista de los alumnos para colocar en el aula.			
Elaborar el registro de llamadas telefónicas a padres de familia y control de busetas.			
Controlar el registro de llamadas telefónicas a los Padres de Familia por parte de los docentes en el caso de inasistencia.			
Responsable del pedido de útiles de oficina para el personal administrativo			
Realizar la clasificación y envío de facturas a padres de familia			
Responsable de solicitar y elaborar reportes de alimentación del personal y extra curriculares.			

Dónde: **D:** Diario, **P:** Periódica, **O:** Ocasional

Fuente: Elaboración propia a partir del Anexo N° 2

En la Tabla N° 6 se puede observar las actividades que tiene bajo su responsabilidad la recepcionista, así como la frecuencia con la que realiza cada una de ellas, se realiza el cuadro basándose en la entrevista del Anexo N° 2.

Coordinadora de Talento Humano

Tabla N° 7: Actividades de la Coordinadora de Talento Humano

Actividades de la Coordinadora de Talento Humano	FRECUENCIA		
	D	P	O
Efectuar el proceso de reclutamiento, selección, vinculación y contratación de personal del Grupo Educativo UK			
Realizar las convocatorias a candidatos para una vacante			
Coordinar entrevistas con Evaluar a los aspirantes mediante los instrumentos establecidos por la institución			
Mantener actualizada la base de datos de aspirantes a las diferentes vacantes			
Mantener un registro de los aspirantes que participen en los procesos y sus diferentes etapas			
Realizar la evaluación de competencias y referencias laborales para el personal nuevo.			
Entregar a contabilidad la documentación requerida para personal nuevo.			
Recibir las renuncias para dar paso al proceso de desvinculación de personal.			
Coordinar el proceso de Inducción de nuevos empleados, así como reinducción en caso de movilizaciones.			
Coordinar los proveedores de uniformes efectuando el respectivo seguimiento y control.			
Administrar el sistema de contratos del MRL, realizando legalizando y archivando los contratos, adendums del personal de la institución.			
Administrar, controlar y gestionar el proceso de capacitación de la institución			
Determinar las necesidades de capacitación del personal			
Elaborar un plan anual de capacitación con proveedores internos y externos administrando recursos, cronograma y logística de los mismos			
Evidenciar todos los eventos de capacitación			
Realizar las evaluaciones de reacción e impacto de los eventos de capacitación.			
Realizar del plan de capacitación del personal y el seguimiento del mismo cumplimiento del plan de capacitación.			
Evaluar periódicamente el clima organizacional con las herramientas escogidas por los directivos de la institución.			
Diseñar, proponer y ejecutar acciones orientadas al mejoramiento del clima organizacional.			
Diseñar, proponer y ejecutar herramientas para evaluar el desempeño del personal de la institución.			

Realizar un plan de retroalimentación para comunicar las oportunidades de mejora detectadas en la evaluación		■	
Realizar seguimiento a los planes de acción levantados para cerrar las brechas en el desempeño del personal de la institución.		■	
Velar por el cumplimiento en temas de Salud y Seguridad Ocupacional coordinando con el Asesor técnico de la institución.	■		
Mantener actualizaciones constantes de los manuales de funciones, perfiles de cargo y organigramas de la institución.		■	

Dónde: **D**: Diario, **P**: Periódica, **O**: Ocasional

Fuente: Elaboración propia a partir del Anexo N° 2

En la Tabla N° 7 se puede observar las actividades que tiene bajo su responsabilidad la Coordinadora de Talento Humano, así como la frecuencia con la que realiza cada una de ellas, se realiza el cuadro basándose en la entrevista del Anexo N° 2.

Asistente Académica

Tabla N° 8: Actividades de la Asistente Académica

Actividades de la Asistente Académica	FRECUENCIA		
	D	P	O
Elaborar y archivar documentación para la Dirección Académica		■	
Responsable de la agenda de la Dirección Académica			■
Crear y actualizar las carpetas de los alumnos.			■
Imprimir las libretas de calificación.		■	
Coordinar citas psicológicas		■	
Coordinar actividades extracurriculares (actividades, transporte, alimentación)	■		
Actualización y cumplimiento del sistema de calidad del Grupo Educativo UK		■	
Elaboración, control y actualización de las rutas de transporte		■	
Elaboración de contratos a los transportistas		■	
Realizar reporte de valores a cancelar a transportistas		■	
Elaborar reporte de novedades de transporte		■	
Coordinar becas estudiantiles			■

Coordinar las compras de artículos de limpieza.			
Actualizar datos en los Sistemas del Ministerio			
Legalizar matrículas y certificados de promoción en el Ministerio			
Realizar convocatorias y asistencias de seguimientos individuales			
Coordinar la compra de libros con Santillana.			
Apoyar en el proceso de matriculación.			
Realizar trámites académicos de UK School con el MINEDUC			
Emitir tickets y realizar el control de almuerzos de los alumnos y personal de la institución.			

Dónde: **D:** Diario, **P:** Periódica, **O:** Ocasional

Fuente: Elaboración propia a partir del Anexo N° 2

En la Tabla N° 8 se puede observar las actividades que tiene bajo su responsabilidad la Asistente académica, así como la frecuencia con la que realiza cada una de ellas, se realiza el cuadro basándose en la entrevista del Anexo N° 2.

Auxiliar de Servicios

Tabla N° 9: Actividades del Auxiliar de servicios

Actividades del Auxiliar de servicios	FRECUENCIA		
	D	P	O
Brindar servicio de limpieza en los lugares asignados			
Realizar el inventario de los útiles de limpieza			
Control de entrada y salida de busetas			
Apoyar en la salida de los niños			
Asistencia a la Administración en los temas que se designen			
Control y apoyo del servicio de lunch			
Limpieza de espacios verdes y áreas externas así como el mantenimiento de las áreas verdes			
Realizar el riego de las áreas verdes			
Limpieza del área de comedor			

Realizar la limpieza de los baños			
-----------------------------------	--	--	--

Dónde: **D:** Diario, **P:** Periódica, **O:** Ocasional

Fuente: Elaboración propia a partir del Anexo N° 2

En la Tabla N° 9 se puede observar las actividades que tiene bajo su responsabilidad el auxiliar de servicios, así como la frecuencia con la que realiza cada una de ellas, se realiza el cuadro basándose en la entrevista del Anexo N° 2. Este puesto de trabajo lo llevan a cabo seis personas de las cuales tres se encuentran en el campus de Huachi y tres en el campus Ficoa.

4.1.5. Revisión de documentación por puesto de trabajo

Al momento de realizar la entrevista con el responsable de cada uno de los puestos de trabajo, se revisa los documentos con los que cuentan en el desarrollo de sus actividades, en casi todos se tienen los siguientes documentos:

- Registros
- Documentos externos
- Documentos internos
- Políticas internas

Toda esta documentación no se encuentra estandarizada, es decir no se maneja un formato único, algunos tienen códigos desactualizados, otros no tienen codificación por lo cual existe mucha confusión en el manejo de dichos documentos, ya que algunos son utilizados en varios departamentos administrativos a causa de esto no se logra cumplir con un proceso administrativo de calidad. En la revisión se logró determinar que algunos de los documentos ya están fuera de uso por lo cual se los da de baja al momento de aplicar ya una gestión de calidad.

4.1.6. Procesamiento y análisis de resultados

Para lograr procesar y analizar los resultados que ayuden a determinar el cumplimiento de cada uno de los puntos en los que se basa la metodología EFQM, que es la que se aplica en el trabajo de investigación; se mantuvo una entrevista con el Director Ejecutivo de la institución, la mencionada entrevista se la detalla en el Anexo N° 3. La cual contiene

preguntas relacionadas con la gestión de calidad y control de procesos, estas permiten aclarar el estado actual de la empresa y definir todo lo que debe aplicarse en la Gestión de Calidad basada en el modelo europeo EFQM.

Las preguntas realizadas al Director Ejecutivo con sus respectivas respuestas fueron:

1. ¿La institución cuenta con un sistema de gestión de calidad?
 - Director Ejecutivo: No.
2. ¿Cuenta la institución con un manual de calidad el cual permita cumplir los procesos adecuadamente?
 - Director Ejecutivo: No.
3. ¿Cuenta la institución con un manual de procedimientos para el desarrollo de sus diferentes procesos?
 - Director Ejecutivo: No.
4. ¿Cuáles son los estándares de calidad que se aplican en los servicios ofertados por la institución?
 - Director Ejecutivo: Manejan hojas de registro y documentos anexos, así como políticas internas de trabajo.
5. ¿De qué manera los empleados registran los procesos realizados?
 - Director Ejecutivo: No se mantiene un registro estandarizado en el área administrativa.
6. ¿De qué forma se registran las inconformidades de los clientes?
 - Director Ejecutivo: De manera directa mediante la recepción de quejas en atención al cliente o mediante el sistema CRM.
7. ¿Conoce los beneficios que genera un sistema de gestión de calidad?
 - Director Ejecutivo: Principalmente la estandarización de procesos y mejora en el control de los mismos.

Interpretación:

Las respuestas que fueron proporcionadas por el Director Ejecutivo de la institución permiten concluir que la inexistencia de una estandarización de procesos y documentación no ha permitido mantener un control adecuado lo cual dificulta medir que los objetivos de

se estén cumpliendo o saber en qué grado de cumplimiento se encuentran, esto ayuda a establecer las medidas a tomarse para la corrección y mejora continua de los mismos.

La entrevista realizada, simplifica el trabajo; ya que al no contar con un Sistema de Gestión de Calidad no es necesario aplicar el Check List establecido por la ISO 9001, el cual permite medir el grado de cumplimiento de un SGC.

A continuación se realiza un análisis de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los responsables de los puestos de trabajo identificados los mismos que ayudan a establecer el trabajo que se debe realizar para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad el cual va a estar basado en el modelo de excelencia EFQM.

En un análisis general de todos los puestos de trabajo se pueden encontrar las mismas dificultades e incluso resultados los cuales se detallan a continuación:

- No se manejan indicadores en la mayoría de los procesos, lo cual no permite medir la eficacia y eficiencia con la que se están desarrollando los procesos; el departamento que maneja algunos indicadores es el de Talento Humano, quien tiene una base en cuanto a mantener un estándar en sus procedimientos y medir si está cumpliendo con los objetivos del mismo.
- En algunos de los puestos de trabajo no se cuentan con actas o registros en los que se pueda tener constancia de las resoluciones que se tomen en conjunto entre algunos departamentos administrativos, además de los pocos documentos que se manejan no constan con un control de registros o documentación.
- La información e instrucciones que circulan entre puestos de trabajo, se la maneja mediante correo electrónico y grupos informativos internos lo cual muchas veces confunde a los responsables de manejar la información, hace falta mantener una ruta establecida para cada uno de las áreas implicadas.
- Los departamentos administrativos interactúan mediante reuniones en las cuales se toman decisiones de cómo llevar a cabo estrategias, metodologías y dar ideas de como cumplir con las metas establecidas, pero sin un indicador que permita medir el cumplimiento de los mismos, es difícil saber qué acciones reforzar, corregir o mejorar dentro de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo.

- Finalmente no existe un SGC lo cual dificulta mantener un estándar en su desarrollo, al estandarizar o realizar una gestión de los procesos y procedimientos que se manejan, se podrá empezar a crear un manual de calidad, el mismo que será creado basándose en un modelo de calidad EFQM, el cual es el que pretende aplicarse en el presente trabajo de investigación.

4.1.7. Identificación de procesos

Una vez realizado el análisis de resultados de una evaluación previa en el desarrollo de las actividades con las que cuenta la institución, se procede a identificar sus procesos estratégicos, operativos y de apoyo, para lo cual se puede observar en la figura 5, el mapa de procesos con el que cuenta la institución.

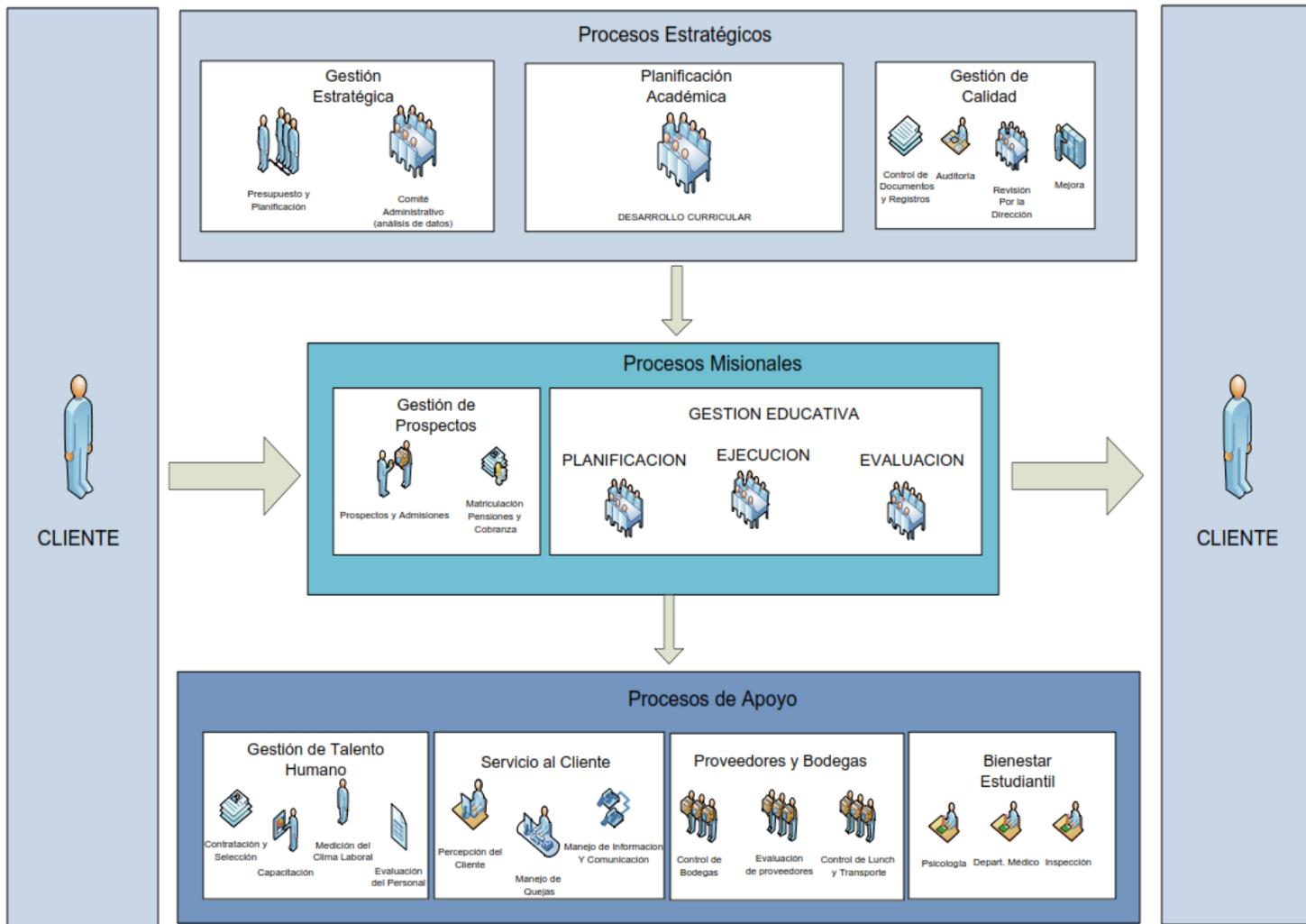


Figura N°5. Mapa de Procesos Grupo Educativo UK

Fuente: Grupo Educativo UK

En el mapa se puede identificar claramente los procesos con los que cuenta la institución, mismos que están distribuidos de la siguiente manera.

Tabla N° 10: Procesos Estratégicos

PROCESO	DIVISION	DESCRIPCION
PROCESOS ESTRATÉGICOS	Gestión Estratégica	La gestión estratégica es la encargada de garantizar el logro de los objetivos y de poner en marcha la planificación de la estrategia con la que cuenta la institución.
	Planificación Académica	Se la conoce como programación de contenidos, esta implica la organización de las actividades, recursos y contenidos en función a los objetivos de aprendizaje vivencial en el cual se basa la filosofía de la institución.
	Gestión de Calidad	Permite a la institución planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias permitan la prestación de los servicios ofertados con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción.

Fuente: Elaboración propia a partir del Mapa de Procesos

De estos tres procesos estratégicos, la gestión de calidad se implementa mediante el presente trabajo, dicho sistema estará basado en el modelo EFQM mismo que busca una autoevaluación de la institución, permitiendo un análisis profundo del funcionamiento administrativo y así corregir los errores que se estén cometiendo en el desarrollo de sus procesos y sacar provecho de sus puntos fuertes.

Tabla N° 11: Procesos Misionales

PROCESO	DIVISION	DESCRIPCION
PROCESOS MISIONALES	Gestión de Prospectos	Es la encargada de manejar la cartera de potenciales clientes, quienes pasan por los filtros establecidos para formar parte de la institución.
	Gestión Educativa	Es un proceso orientado al fortalecimiento de los Proyectos Educativos Institucionales, lo cual enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades educativas locales, regionales del país.

Fuente: Elaboración propia a partir del Mapa de Procesos

Estos son los procesos en los que se basa el funcionamiento de la institución, ya que al tratarse de un servicio educativo, busca realizar una gestión de los estudiantes o clientes potenciales que requieran de los servicios ofertados. Para el presente trabajo de

investigación de esta parte de los procesos se basa en la gestión de prospectos, debido a que interviene la parte administrativa en este punto, lo cual se puede observar en el desarrollo.

Tabla N° 12: Procesos de Apoyo

PROCESO	DIVISION	DESCRIPCION
PROCESOS DE APOYO	Gestión de Talento Humano	Es el proceso que desarrolla e incorpora el nuevo personal a la institución y retiene a un recurso humano existente, velando por el desarrollo de un cálido clima laboral.
	Servicio al Cliente	Es la atención que la institución brinda a sus clientes atendiendo sus consultas, pedidos o reclamos, satisfaciendo así sus necesidades y requerimientos.
	Proveedores y Bodegas	Son los encargados de suministrar los materiales o recursos de apoyo que facilitan el cumplimiento de las actividades a desarrollarse en todo ámbito, así como velar por el buen uso del material y recursos existentes.
	Bienestar Estudiantil	Estructura de la institución que se encarga de brindar apoyo integral al estudiante a través de programas de asistencia y asesoramiento.

Fuente: Elaboración propia a partir del Mapa de Procesos

La gestión de talento humano, es una de las áreas que cuenta con varios subprocesos administrativos, así también el servicio al cliente que ofrece la institución, siendo un factor primordial ya que muchas veces los clientes potenciales se relacionan desde un inicio con el servicio que se le presta, por lo cual es importante conocer si este proceso se lo está llevando de la mejor manera o es necesario tomar medidas correctivas.

4.2. Análisis modelo de excelencia europea EFQM

Realizando un análisis aplicado del modelo EFQM al área administrativa de la institución e identificados en el mapa de procesos, se estableció como está distribuida cada una dentro de este esquemas, mismo que se puede visualizar en la Figura N° 6.

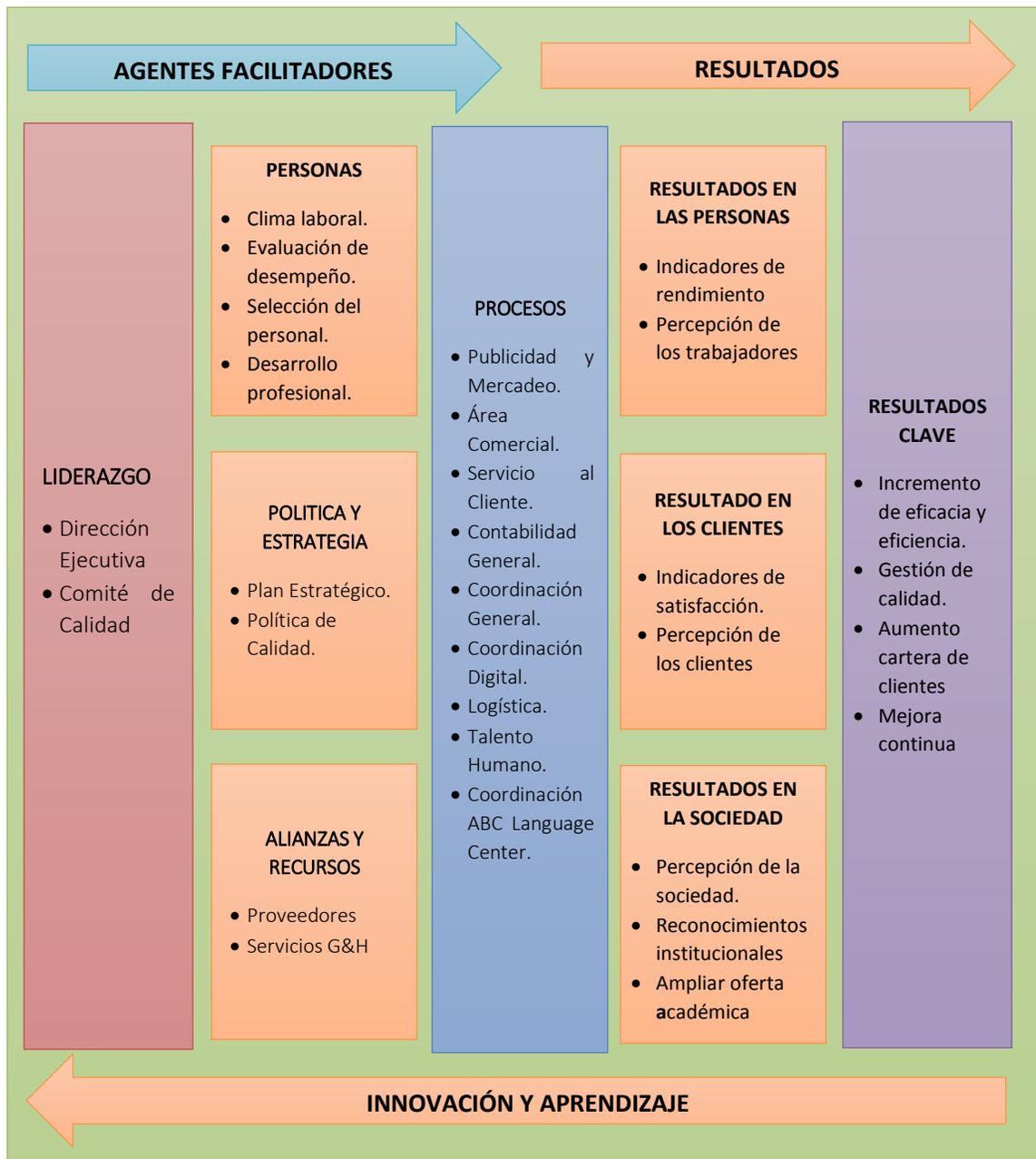


Figura N°6. Modelo EFQM Grupo Educativo UK

Fuente: Elaboración propia a partir de la Guía para la aplicación del modelo EFQM de excelencia

A modo de guía se utiliza un esquema donde se pueden observar los distintos criterios y subcriterios que son aplicados dentro del modelo EFQM, mismos que se pueden observar en la Figura N°7.

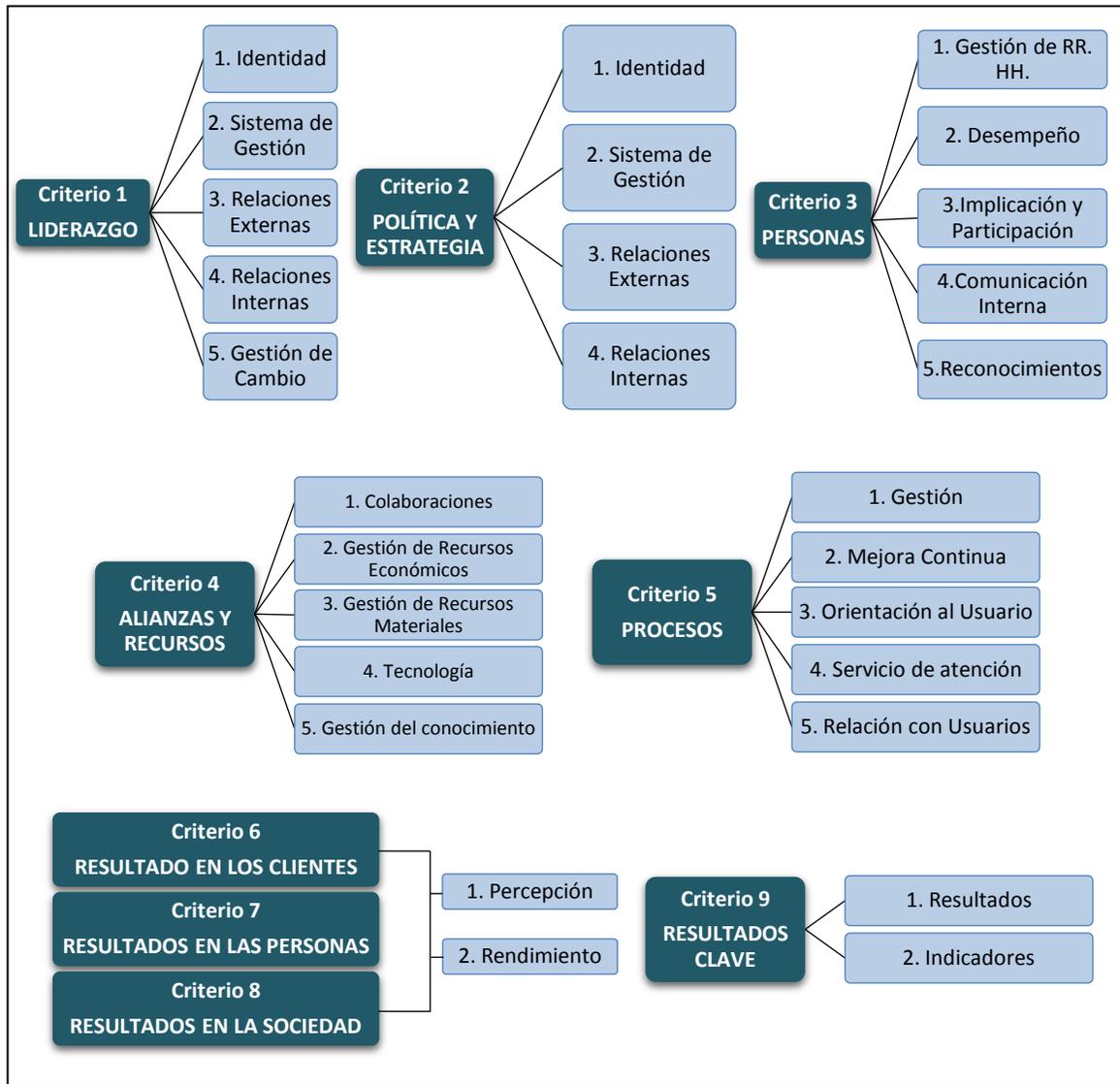


Figura N°7. Criterios y Subcriterios EFQM

Fuente: Guía para la aplicación del modelo EFQM de excelencia

Se busca destacar las principales características y hacer hincapié en los aspectos relacionados con la institución. En primer lugar se trabaja en los agentes facilitadores que describen sobre lo que la institución hace y cómo lo hace.

Como se observa en la Figura N°7, el modelo EFQM los agentes facilitadores manejan criterios y estos a su vez algunos subcriterios, los mismos que ayudan en la autoevaluación aplicada dentro de la parte administrativa del Grupo Educativo UK. Los criterios que se manejan en cuanto a los agente facilitadores son[30]:

- 1. Liderazgo:** en este criterio se trata acerca de la capacidad, comportamiento, trabajo, actitud y compromiso de la alta gerencia o directivos de la institución, en resumen de aquellos que tienen responsabilidad en la dirección o coordinación de personas y desde sus propias responsabilidades. Basado en esto se manejan los siguientes subcriterios.
 - a. Establece a los líderes como guías, y promotores de la identidad.
 - b. Establece a los líderes en su intervención interna con el sistema de gestión.
 - c. Establece a los líderes en su intervención externa, particularmente en su relación con usuarios, clientes, colaboradores, y en general con todos los grupos de interés.
 - d. Establece el comportamiento de los líderes hacia las personas de la organización, en concreto su capacidad para comunicar, escuchar, inspirar, ayudar, motivar, dar reconocimiento y fomentar la igualdad de oportunidades y la diversidad.
 - e. Establece la capacidad de los líderes para la gestión del cambio, en concreto sobre su capacidad para comprender los fenómenos que impulsan el cambio y cómo identifican, seleccionan, lideran, garantizan y comunican éstos.
- 2. Política y estrategia.** Trata de evaluar cómo es la planificación y en qué medida está implantado el principio de orientación a los grupos de interés. Es decir, analiza el desarrollo de prácticas y estrategias establecidas por la gerencia de la empresa. Basado en esto se manejan los siguientes subcriterios[30]:
 - a. Trata la orientación de la organización hacia sus grupos de interés, en concreto de cómo la política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas de éstos.
 - b. Trata sobre cómo y en qué medida la gestión de la entidad se basa en información fehaciente y hechos, a través por ejemplo de indicadores, investigación y aprendizaje.
 - c. Trata de cómo se desarrolla, revisa y actualiza la planificación, considerando aspectos como la coherencia con la identidad, el equilibrio de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.
 - d. Trata sobre la comunicación y el despliegue de la planificación, en cuestiones como la definición del esquema de procesos necesario para realizar la política y estrategia.
- 3. Personas.** Trata sobre cómo se realiza la gestión de los RRHH, es decir todo el personal que conforma la institución. En particular, analiza clima laboral, la selección

del personal, definición de puestos de trabajo, planes de formación, la comunicación interna, métodos de recompensa y reconocimiento, procura mayor participación e implicación de las personas, para el desarrollo profesional. A continuación se tratan cada uno de los subcriterios en los que se desarrolla[30]:

- a. Trata de la planificación, gestión y mejora de los RRHH, en aspectos como su desarrollo, la implicación de las personas en ese desarrollo.
 - b. Trata sobre la gestión de las habilidades y competencias de las personas y su adecuación a las necesidades de la organización.
 - c. Trata la participación e implicación de las personas de la organización, y en concreto cómo se fomenta y apoya.
 - d. Trata de la comunicación interna, en particular de si existe y cómo es el dialogo de las personas con la organización, de si se han identificado las necesidades de comunicación.
 - e. Trata sobre los criterios y sistemas de reconocimiento, remuneración, recompensa y atención a las personas de la organización.
- 4. Alianzas y recursos.** Trata sobre cómo son las políticas de colaboraciones y alianzas, de su alineación con la Política y Estrategia y sobre cómo se gestionan los recursos materiales. Los subcriterios en los que se divide son[30]:
- a. Trata sobre cómo es la gestión de las alianzas y cooperaciones con otras organizaciones.
 - b. Trata sobre la gestión y administración de los recursos económicos y financieros: presupuesto de ingresos y gastos, emisión de informes, plan de inversiones, evaluación de inversiones y desinversiones.
 - c. Trata sobre cómo se gestionan los recursos materiales en aspectos como el mantenimiento, uso, seguridad e higiene, ergonomía, salvaguarda de los bienes, respecto al medio ambiente, optimización de consumos, reciclado.
 - d. Trata sobre cómo se gestiona la tecnología aplicable a la actividad, y si se evalúan las tecnologías alternativas y emergentes.
 - e. Trata de cómo se realiza la gestión del conocimiento y de la información. Particularmente si se han identificado las necesidades y demandas de información.

- 5. Procesos.** Trata el sistema de gestión adoptado y desarrollado por la organización y cómo se define y mejora con el objetivo de satisfacer a los grupos de interés y generar cada vez mayor valor. El Modelo EFQM propone la aplicación del Sistema de Gestión por Procesos. Los subcriterios que se desarrollan son[30]:
- a. Trata sobre la definición y gestión sistemática de los procesos, es decir, si se han diseñado los procesos, si se han identificado los claves, si los grupos de interés están identificados en cada proceso.
 - b. Trata sobre cómo está de integrada la mejora continua en el sistema de gestión.
 - c. Trata sobre la orientación de la organización hacia los usuarios, clientes o beneficiarios en la definición y desarrollo de los procesos.
 - d. Trata los servicios definidos para canalizar las reclamaciones, quejas o sugerencias de los usuarios, clientes o beneficiarios.
 - e. Trata de cómo es la relación de la organización con los usuarios, clientes o beneficiarios.

En segundo lugar, se trabaja los criterios de los Resultados que tratan sobre lo que la institución consigue. Los aspectos que se tratan son: la tendencia la consecución de objetivos, los resultados en referencia a otras organizaciones, la incidencia de los enfoques en los resultados obtenidos y el alcance, impacto y segmentación de los mismos.

- 6. Resultados en los clientes.** Trata sobre los resultados obtenidos en los clientes, usuarios o beneficiarios, tanto intermedios como finales. En este sentido, se debe considerar tanto al colectivo atendido objeto principal de nuestra actividad, como a cualquier otro tipo de cliente al que prestemos servicios. Los subcriterios en este punto son[30]:
- a. Trata sobre la percepción que los clientes, usuarios o beneficiarios tienen del servicio recibido, es decir, sobre su opinión de cómo hemos realizado nuestro trabajo.
 - b. Trata sobre las medidas internas para analizar el rendimiento de las actividades realizadas con sus clientes, usuarios o beneficiarios.
- 7. Resultados en las Personas.** Trata sobre los resultados obtenidos con las personas de la organización, tanto del rendimiento de su aportación como de la percepción que

éstos tienen de la organización. Por subcriterios tenemos, la percepción que hace referencia a la calidad y otro al rendimiento que hace referencia a la cantidad[30]:

- a. Trata sobre la percepción que las personas de la organización, empleados contratados y voluntarios, tienen de la misma, es decir sobre su satisfacción.
 - b. Trata sobre las medidas internas para analizar el rendimiento de las personas que componen la organización en su actividad.
- 8. Resultados en la Sociedad.** Trata sobre los resultados que se obtienen en la sociedad tanto en percepción como en rendimiento, aunque para ello tengan que utilizarse indicadores intermedios o representativos. Es decir trata de evaluar la repercusión cualitativa y cuantitativa que nuestra actividad tiene en la sociedad. Se divide en dos subcriterios[30]:
- a. Trata sobre la percepción que tiene la sociedad de la organización y de su actividad en términos de imagen, valoración, aprecio.
 - b. Trata de analizar el rendimiento de la organización en términos cuantitativos y desde el punto de vista de la sociedad.
- 9. Resultados clave.** Trata de evaluar los resultados obtenidos en los aspectos clave de su política y estrategia. La organización debe definir previamente a la autoevaluación cuáles son sus elementos clave y todos los evaluadores deben contemplar los mismos elementos en la evaluación.
- a. Tratan sobre los resultados, indicadores o medidas operativas clave. Aunque la institución debió definir cuáles son sus resultados clave, a modo de orientación se relacionó algunos que podrían ser considerados como: cumplimiento de presupuestos, porcentaje de personas atendidas sobre el total de personas necesitadas, rentabilidad económica, endeudamiento, gestión de la calidad, alianzas y colaboraciones.

4.3. Intervención de la metodología EFQM

Una vez identificado criterios y subcriterios que intervienen en el modelo en el cual se basa el Sistema de Gestión de Calidad para la institución, se sigue un proceso para la aplicación de dicha metodología, este se encuentra dividido en dos fases: la primera fase se refiere a la Autoevaluación mientras que la segunda se refiere a la generación de Planes

de Acción. Estas fases ayudan a mantener una mejora continua dentro de la parte administrativa, que es en la que está enfocado el presente trabajo de investigación.

En la Figura N°8 se puede visualizar como está estructurada cada una de las fases del modelo, de las cuales se aplica la fase de Autoevaluación, mientras que la fase de planes de acción se la establece como propuesta que la institución podrá aplicar para lograr una mejora continua.

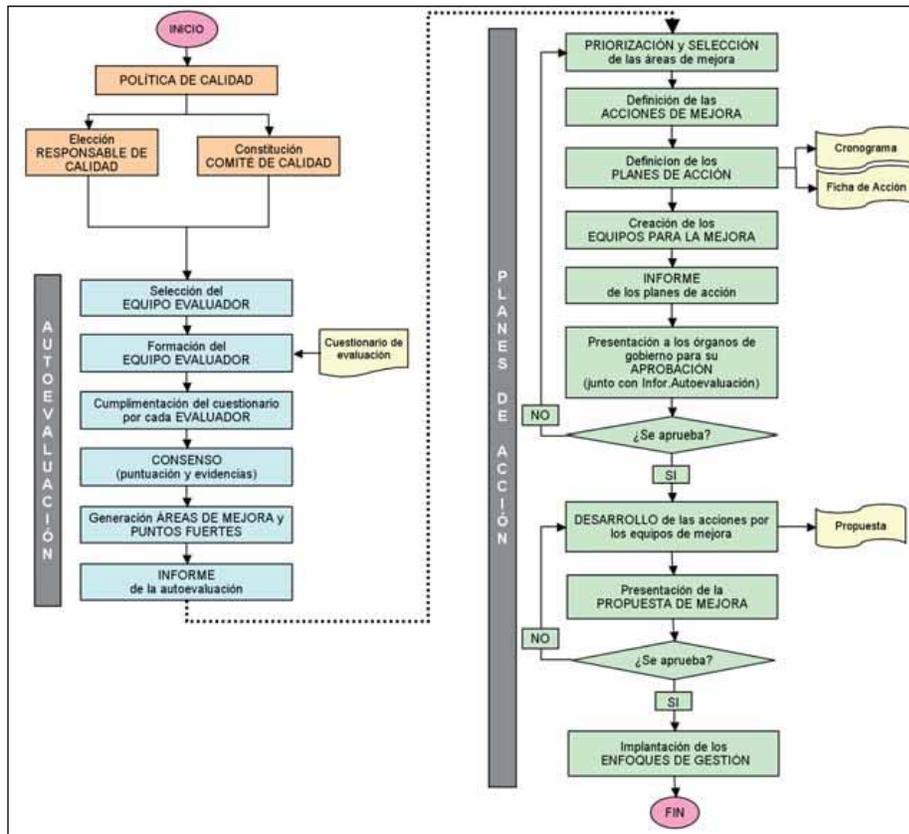


Figura N°8. Fases de aplicación EFQM

Fuente: Guía para la aplicación del modelo EFQM de excelencia

Como se puede observar en el diagrama, además de la primera fase se han identificado actividades previas y necesarias que no están vinculadas al proceso de autoevaluación y planes de acción. Estas actividades se las realiza previamente al ver que la institución no cuenta con las mismas:

- Definición de la Política de Calidad.
- Elección del Responsable de Calidad.

- Constitución del Comité de Calidad.

Estas actividades tienen como algunos objetivos fundamentales tales como:

- Formalizar públicamente las motivaciones y objetivos de la organización en materia de calidad.
- Dar coherencia al proceso.
- Establecer criterios, objetivos y herramientas a utilizar.
- Supervisar, dinamizar, coordinar y gestionar el proceso.

Estos elementos deben tener un carácter de permanencia en el tiempo que vaya más allá de la acción puntual de la autoevaluación y definición de los planes de acción. Estos puntos se usan como una formación básica en gestión de la calidad o el conocimiento del Modelo EFQM.

4.4. Creación de la Política de Calidad

Se sabe que una Política de Calidad es la declaración documentada de la intención y dirección que la empresa respeta según la gestión de calidad que realiza. Esta se encuentra relacionada con la dirección estratégica de la empresa.

La política de calidad es fundamental para lograr el propósito de la organización ya que constituye un enfoque de calidad que se desea tomar para conseguir el éxito. La política describe lo que hace la organización y los compromisos de calidad que la distinguen. Es sumamente importante que la esta se encuentre estrechamente relacionada con los objetivos de calidad. Para la creación de una política se basa toma en cuenta algunas preguntas acerca de la institución, mismas que fueron respondidas por su Director Ejecutivo en conjunto con la Directora Académica:

¿Qué es lo que hace su organización?

- Brindamos un servicio de educación bilingüe y moderna en base a los estándares educativos establecidos por el MinEduc y la filosofía de enseñanza-aprendizaje de la institución.

- Formar generaciones renovadas de pensadores libres, creativos, cuidadosos y responsables, que sepan solucionar problemas, que sean reflexivos logrando un equilibrio entre su mente, cuerpo y espíritu, que tengan conocimientos sólidos y que están en constante aprendizaje.
- Fomentar la participación e involucramiento de toda la comunidad educativa para crear una “escuela familiar”.
- Aplicar estrategias para desarrollar en los estudiantes el pensamiento crítico por medio del Constructivismo social.
- Aplicar una evaluación permanentemente y pertinente de acuerdo a la realidad institucional para mejorar continuamente.

¿Cuáles son sus productos o servicios?

Prestamos servicios educativos en los siguientes niveles:

- Educación Inicial
- Preparatoria: 1er año de Educación General Básica
- Básica Elemental: De 2do a 4to año de Educación General Básica
- Básica Media: de 5to a 7mo año de Educación General Básica

Además se cuenta con un instituto de inglés que oferta sus servicios los niños y adolescentes de la provincia, se trabaja con niños desde los 4 años de edad hasta jóvenes de 15 años. ABC Language Center

¿Quién es su cliente ideal?

El cliente ideal para el Grupo Educativo UK, son padres que buscan una educación de calidad además del crecimiento de sus hijos con el conocimiento de un segundo idioma. Nuestro cliente ideal se encuentra entre la clase media y alta, que tiene la posibilidad económica de acceder a nuestros servicios, no solo en cuanto a la escuela sino también a al instituto de inglés.

¿Qué necesidades de los clientes pueden cubrir y que beneficios pueden brindarles?

Entre las necesidades que presentan nuestros clientes y las que podemos cubrir están:

- Promover un ambiente motivador para potenciar las habilidades y destrezas de cada estudiante brindando espacios para la indagación logrando de este modo estudiantes informados e instruidos que estén en continuo aprendizaje.
- Formar estudiantes con habilidades de comunicación, que tenga una mentalidad abierta, que se arriesguen a tomar la iniciativa para ser agentes de cambio y poseedores de valores humanos.
- Innovar en actividades extra curriculares incluyendo una tercera lengua, actividades culturales y deportivas.

¿Qué mercados y áreas geográficas pueden ofertar sus servicios?

Servimos a las provincias de la Sierra Centro del Ecuador, mismas que están conformadas por Tungurahua, Chimborazo y Cotopaxi, ya que nuestra institución se encuentra ubicada en la Provincia del Tungurahua, Cantón Ambato, cubrimos el mercado en cuanto a servicios educativos y de calidad.

¿Qué los diferencia de su competencia?

- Contamos con un equipo de docentes altamente calificados, comprometidos con los objetivos institucionales, que busquen un aprendizaje continuo y que apliquen nuevas tendencias de enseñanza que incluya la tecnología y la indagación.
- La atención a la diversidad como elemento presente en el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje y, consecuentemente en la adquisición y el desarrollo de las destrezas con criterio de desempeño que respaldan la formación integral de sus estudiantes.
- En ABC Language Center, por medio del estudio de un inglés académico de calidad, los niños podrán rendir el examen TOEFL PRIMARY y TOEFL JUNIOR, los cuales están alineados a los estándares del Marco Común Europeo.

¿Cuál es la mejor cosa que un cliente satisfecho puede decir acerca de su organización?

- Que están realmente contentos con los resultados obtenidos por nuestros servicios y que no se arrepienten de haber confiado en nosotros.

- Que nos hayan recomendado con otros padres debido a la calidad de nuestros servicios prestados.

¿Qué es lo que más nos ilusiona del futuro de la empresa?

- Crecer anualmente en infraestructura y desarrollo curricular hasta llegar al bachillerato por medio de un plan estratégico organizado.
- Llegar a ser la escuela N°1 o de las más reconocidas a nivel nacional por sus logros académicos.
- Obtener las certificaciones EFQM en cuanto a un servicio de excelencia y calidad.

Una vez que se ha dado respuestas a estos cuestionamientos, se procedió a realizar un Framework, el mismo que es un resumen de todas las preguntas anteriores, enlazadas entre sí, lo cual permitió establecer una Política de Calidad adecuada para la institución.

Tabla N° 13: Framework de una Política de Calidad

DIRECTRICES	FRIMEWORK	POLITICA DE CALIDAD
Nuestro producto o servicio es:	Servicios Educativos y Bilingües	a) Adecuada con el propósito de la organización.
Brindamos:	Un servicio educativo en sus niveles de Inicial hasta 7mo año de E.G.B. con un ambiente motivador.	
Para:	Potenciar las habilidades y destrezas de los estudiantes, brindando espacios para la indagación logrando que estén en continuo aprendizaje.	
Estamos comprometidos con:	Formar estudiantes con habilidades de comunicación, que tenga una mentalidad abierta, que se arriesguen a tomar la iniciativa para ser agentes de cambio y poseedores de valores humanos.	b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.
La mejora continua para nosotros es:	Identificar nuestros errores y/o debilidades, lo que permitirá mejorar los resultados que se buscan obtener.	
Nuestros objetivos son:	Aumentar el grado de satisfacción del cliente rigiéndose al sistema de gestión de calidad con el que cuenta la institución.	c) Proporcionar un marco de referencia para revisar y establecer los objetivos de calidad.

Comunicamos a través de:	Procedimiento de comunicación interna	d) Es comunicada y entendida dentro de la organización.
Y comprobamos entendimiento:	Evaluaciones de desempeño	
Nuestra intención con la calidad es revisada y mejorada cada:	Dos meses en el procedimiento de revisión por el departamento de Calidad.	e) Es revisada para su continua adecuación.

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta para la creación de la Política de Calidad

El Framework que se observa en la Tabla N°13 ayudó a establecer los objetivos de calidad así como la política que se ha propuesto manejar la institución, estos constaran en el Manual de Calidad UK-SGC-M-000.

4.5. Elección del responsable de calidad

Para poder realizar o ingresar a la primera fase de la metodología EFQM se realiza actividades previas como la elección del responsable de calidad dentro de la institución, el Director Ejecutivo es la persona encargada de designar al mismo para llevar a cabo el presente proyecto, siendo este quien lleva a cabo la gestión de procesos, lo que facilita la aplicación de la metodología en vista de que tiene una amplia vista de cómo se manejan los procesos administrativos dentro de la organización.

4.6. Constitución del Comité de Calidad

El Comité de Calidad es otra de las actividades previas a la primera fase de autoevaluación, dicho comité se constituye por los máximos representantes de la institución, los cuales tienen la obligación y el compromiso de implementar el Sistema de Gestión de Calidad basado en el modelo propuesto.

Éste grupo está integrado por los responsables de los procesos administrativos de mayor relevancia en la institución, dentro del equipo de trabajo están los futuros auditores internos de la empresa. El representante de la dirección fue designado por el director ejecutivo de la institución.

Se consideraron algunas variables fundamentales para el desarrollo de la planificación establecida, tales como:

- Número de personas implicadas en el proceso de la gestión de calidad.

- Dedicación y conocimientos en materia de calidad de las personas participantes.
- Disponibilidad de asesoramiento externo en el caso de ser necesario
- Objetivos fijados por la organización en términos de grado de implantación del SGC, lo que determinará el alcance de los Planes de Acción.
- Nivel de desarrollo actual de la organización o conocido también como el punto de partida.

Basado en estas variables se establece el siguiente cronograma, para la implementación de la autoevaluación del área administrativa de la institución:

PLANIFICACIÓN PARA LA APLICACIÓN METODOLOGÍA EFQM																								
	1° Mes				2° Mes				3° Mes				4° Mes				5° Mes				6° Mes			
1° Fase: AUTOEVALUACIÓN	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
Selección del Equipo Evaluador	■																							
Capacitación de evaluadores		■	■																					
Desarrollo de la Evaluación Individual				■	■																			
Consenso de resultados						■																		
Generación de áreas de mejora y puntos fuertes							■																	
Informe de la Autoevaluación								■																
2° Fase: PLANES DE ACCIÓN	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
Priorización y selección de áreas de mejora									■															
Definición de las acciones de mejora										■	■													
Creación de los equipos para la mejora												■												
Informe de los planes de acción													■											
Presentación y aprobación por el comité de Calidad														■										
Desarrollo de las acciones de mejora															■	■								
Aprobación de los enfoques propuestos																■	■							
Implantación de los enfoques aprobados																	■	■	■	■	■	■	■	

Figura N°9. Planificación para la aplicación de EFQM

Fuente: Elaboración propia a partir de planificación

Como se observa en la Figura N°9, se estima dos meses para el desarrollo de la autoevaluación la cual se aplica la primera fase en el presente trabajo de investigación, la segunda fase se la dejará establecida como una propuesta de los planes de acción que la

institución puede aplicar para llevar a cabo la mejora continua y así optar por conseguir una de las certificaciones EFQM, la misma que determinará que la institución mantiene un compromiso hacia la excelencia.

4.7. Primera Fase: Autoevaluación bajo el modelo EFQM

La autoevaluación es un proceso de diagnóstico global y sistemático de la institución, mediante el cual se evalúa y valora cuantitativamente lo que hace y lo que consigue una organización de acuerdo a los criterios y a la estructura establecida por el modelo EFQM.

La autoevaluación ofrece una visión del estado de la institución en el momento actual y que se materializa con evidencias, puntos fuertes y áreas de mejora, es decir, pone de manifiesto qué hacen (evidencias), cuánto se hace respecto al modelo EFQM (puntuación), qué se hace muy bien (puntos fuertes) y qué se debería hacer que no se hace aún (áreas de mejora).

Las características del proceso de autoevaluación propuesto por el modelo EFQM son [30]:

- Ser un proceso interno de la organización, un ejercicio de auto-responsabilidad.
- Servir para la auto-crítica y tener una visión realista de la entidad, siendo el primer paso para introducir la mejora continua.
- Sistematizar la recogida de información.
- Facilitar la elaboración de planes de acción y encontrar los puntos fuertes.
- Mostrar cual es la evolución del comportamiento de una organización en su proceso de mejora a lo largo del tiempo, y hacer posible la conducción inteligente de la organización.
- Hacer que las acciones de mejora puedan ordenarse y planificarse.
- Ser objetiva y, debido a su estructura común, sus resultados ser comparables con los obtenidos por otras organizaciones.

Una vez que se tiene claro las características de la autoevaluación, se procede a realizar las primeras actividades de la aplicación de la metodología EFQM, mismas que se muestran en la Figura N°8.

4.7.1. Selección del equipo evaluador

Éste es el primer paso que se sigue en el proceso de autoevaluación para la aplicación de la metodología EFQM, para realizar la selección del equipo evaluador se toma en cuenta los siguientes aspectos[30]:

- Por norma general, los evaluadores deben tener un nivel alto de información de la organización.
- Deben ser nominados, pero también pueden ser voluntarios. En cualquier caso es importante que la aceptación se realice de buen grado.
- No se recomienda utilizar sólo directivos, siendo conveniente incluir una representación de todos los niveles de la organización, servicios y centros de trabajo. En ocasiones es incluso recomendable incorporar a este equipo evaluador personas pertenecientes a otros grupos de interés. La aportación y enriquecimiento que le dan al proceso estas personas es muy considerable, ya que brindan un punto de vista que en ningún caso van a poder expresar las personas de la organización.
- El número de personas dependerá del tamaño de la organización, siendo un cifra recomendable entre 6 y 12 personas.
- Es importante una buena disponibilidad y una capacidad suficiente para la formación que se debe recibir.
- Los miembros del Comité de Calidad pueden participar, pero fundamentalmente son los encargados de formar, coordinar y apoyar al equipo evaluador.

En el caso del Grupo Educativo UK previo a la selección del equipo evaluador se realiza una presentación al conjunto de la organización del proyecto de implantación del SGC. Con lo que se busca la sensibilización e implicación de las personas de la organización y el reforzamiento de su participación. En esta primera presentación se trabaja los siguientes aspectos:

- Descripción del proyecto.
- Necesidad y pertinencia.
- Objetivos previstos.
- Metodología.

- Cronograma de actividades.

El Comité de Calidad del Grupo Educativo UK, al ser una empresa que está en sus inicios de implementación de un SGC decide seleccionar a 6 personas para que forman parte del equipo evaluador, siendo quienes de manera individual realicen las evaluaciones a cada uno de los departamentos administrativos.

4.7.2. Capacitación del equipo evaluador

Una de las principales actividades para tener éxito en la implementación de la autoevaluación, es la capacitación que reciba el equipo evaluador, principalmente en la utilización del cuestionario creado así como la correcta interpretación de las preguntas que se aplican. En el caso del Grupo Educativo UK, el responsable de la formación de los evaluadores es el Comité de Calidad quien establece los siguientes objetivos en el proceso formativo:

- Que se comprenda correctamente el significado de las preguntas y cómo deben interpretarse, estableciendo para ello criterios generales, tales como:
 - Descripción de los grupos de interés
 - Definición de los resultados clave
 - Concreción de nuestros usuarios, clientes, beneficiarios.
- Facilitar información a los evaluadores de aquellas áreas o aspectos de los que no tengan información suficiente.
- Convencer de que la evaluación debe ser lo más objetiva y realista posible, no considerando opiniones preconcebidas y cambios o mejoras previstas.
- La conveniencia de destacar los puntos fuertes y valorarlos en las preguntas adecuadas.
- Saber cómo identificar y mencionar correctamente las evidencias existentes en la entidad.
- Además de la formación, es responsabilidad del Comité de Calidad asesorar y apoyar en todo momento a los evaluadores mientras se esté realizando la autoevaluación.

Una vez desarrollado las dos primeras actividades del cronograma establecido, se realizó la selección del método de evaluación a aplicarse, debido a que el modelo que se implementó en su primera fase brinda algunos tipos de autoevaluación:

- Mediante cuestionario de Autoevaluación: Aplica un cuestionario con preguntas específicas sobre cada uno de los subcriterios del modelo.
- Aplicando la Matriz de Puntuación REDER: esta herramienta permite valorar cuantitativamente la actuación de una organización aplicando el esquema lógico REDER, el cual ayuda a evaluar en cada uno de los criterios y subcriterios del modelo los resultados u objetivos a conseguir, enfoques o sistemas definidos, despliegues para la implantación, evaluación y revisión de los enfoques a través de los resultados, y mejoras implantadas. En este caso la puntuación REDER se establecerá como herramienta de evaluación para las propuestas de mejora que se dejarán establecidas.
- Autoevaluación por Reunión de Trabajo: El equipo evaluador reúne la información que existe dentro de la organización sobre cada uno de los criterios y subcriterios del modelo. Con los resultados obtenidos por cada uno de los miembros del equipo evaluador se realizará un consenso de resultados en el cual se analizará cuáles son los puntos fuertes de la institución, las áreas de mejora y de igual manera los miembros presentaran planes de acción referentes a los que se deba mejorar.
- Proforma o autoevaluación por formularios: Se encarga de sistematizar la obtención de la información mediante la creación de un formulario para cada subcriterio del modelo con la siguiente información: descripción del subcriterio, áreas a evaluar, puntos fuertes, áreas de mejora y evidencias. A partir de esta información se diseñan los planes de acción.

Estos modelos de evaluación presentan un grado de dificultad, una serie de ventajas e inconvenientes que son valorados por el comité evaluador para la elección del método a seguir. Los principales aspectos a considerar para la elección del método a seguir son: la experiencia y el grado de desarrollo de la organización sobre calidad, los conocimientos en calidad y de manera particular en la autoevaluación, los recursos disponibles tanto

humanos como de tiempo y la precisión de la información y objetivos que se desea obtener.

4.7.3. Desarrollo de la evaluación individual

El tipo de autoevaluación seleccionada es mediante cuestionario, por considerar que es el método que mejor se adapta a entidades que están comenzando en el proceso de implantación de un SGC. Además, este método se considera el más sencillo en su uso, el más rápido en su aplicación y el que requiere menos recursos.

Una vez se seleccionado el método de evaluación se procede a aplicar los cuestionarios de manera individual a cada uno de los departamentos administrativos de la institución, debido a que el trabajo propuesto se lo desarrolla en esta área específicamente. La autoevaluación realizada se maneja con el cuestionario que consta en el Anexo N°4.

Cumplimentación del cuestionario: identificación de las evidencias y puntuación.

El cumplir con el cuestionario de autoevaluación, es la tarea principal que deben desarrollar los miembros del equipo evaluador, se le da una puntuación e identificación de evidencias para cada una de las preguntas del cuestionario. Considerando que el procedimiento lógico para cumplir con el cuestionario es identificar las evidencias que existen en la institución y que están relacionadas con la pregunta que se trabaja en ese momento, después se sitúa la realidad en la escala de valoración propuesta y se determina la puntuación dentro de un tramo de la escala.

Antes de identificar y definir las evidencias, se debe tener en cuenta una serie de cuestiones que faciliten hacerlo:

- Tener presente que el Modelo EFQM es muy amplio y profundo.
- Aplicar un criterio de prudencia.
- La puntuación debe estar suficientemente probada, justificada o argumentada con las evidencias.
- La descripción de las evidencias debe ser clara, sencilla y completa.

Evidencias

En la aplicación de la metodología EFQM se debe tener muy en claro que lo que no está escrito o registrado no existe. Se debe considerar que las evidencias son demostradas, no necesariamente con pruebas directas pero sí con registros o documentos que demuestren la realización o existencia. Una cuestión fundamental para la identificación de evidencias es el tener claro de que se trata en la pregunta basada en criterios. Esto delimita el campo de evaluación y a quién lo estuvo evaluando, lo que facilita la identificación de evidencias.

Algo que se debe tener en cuenta durante la definición de las evidencias, es que estas deben ser lo suficientemente claras y comprensibles, incluso para personas que no pertenecen a la organización, así también se pone en claro el uso de acrónimos o siglas. Las evidencias pueden ser parciales o relativas, referidas exclusivamente a la institución.

Las evidencias permiten establecer la puntuación al momento de la autoevaluación lo que facilita describir objetivamente lo que hace la institución y cómo lo hace, además de dar un conocimiento más completo por parte de todos los involucrados, lo cual facilita y promueve el uso de buenas prácticas en el área administrativa, y favorece así la gestión del conocimiento.

Algunas evidencias son aplicables a varias preguntas debido a que un sistema de trabajo está compuesto por distintos elementos. Para aplicar correctamente una evidencia a cada pregunta se tenía en claro qué tema está trabajando la pregunta, subcriterio, criterio y destacar los aspectos relacionados con la misma.

Puntuación

La escala de valoración de todas las preguntas presenta un rango de puntuación que varía de 1 a 5. La responsabilidad del evaluador es asignar una puntuación entre 1 y 5 a cada una de las preguntas. El proceso lógico para puntuar fue a partir de las evidencias identificadas que muestran la realidad de la institución.

Con estos parámetros y una vez que se realiza la autoevaluación con ayuda del Anexo N°4 se procede a realizar un consenso de resultados, mismos que posteriormente ayude a

realizar un comparativo estadístico de los resultados iniciales a los actuales que se obtuvieron en ese momento.

4.7.4. Consenso de resultados

El principal objetivo de la primera fase del modelo EFQM es la obtención de una única autoevaluación, con una única relación de evidencias, puntos fuertes y áreas de mejora, además de una sola puntuación. En vista de que se dispone de varias autoevaluaciones, una por cada miembro del equipo evaluador, se realiza un consenso de los aspectos que se identificaron, en otras palabras, de las evidencias y de la puntuación obtenida.

El equipo evaluador realiza las autoevaluaciones de manera individual en las siguientes áreas administrativas de la institución:

- Área comercial
- Servicio al cliente
- Contabilidad General
- Coordinación ABC Language Center
- Coordinación Logística
- Publicidad y Mercadeo
- Talento Humano
- Servicio al Cliente.
- Coordinación General.
- Coordinación Digital.

El Comité de Calidad como cabeza y líder del SGC prepara previamente la reunión de consenso, por lo cual cada uno de los evaluadores envía sus autoevaluaciones con anterioridad. Con la información brindada por todos los evaluadores el Comité completo la tabla de consenso, y agrupo todas las evidencias en cada una de las preguntas. Esta Tabla de Consenso, junto con la relación de evidencias y las reglas y normas básicas establecidas, será entregada a cada evaluador antes de comenzar con el consenso. Además cada evaluador deberá llevar su propia autoevaluación. Para el consenso se creó una Tabla de consensos, misma que se la podrá observar en el Anexo N°5.

Se realiza un comparativo estadístico de la condición inicial de la institución en referencia a las primeras acciones tomadas en parte por el Sistema de Gestión de Calidad que se empieza a implementar en la misma, los resultados obtenidos están entre los datos recolectados inicialmente en las reuniones que se mantuvo con los responsables de los procesos y los datos obtenidos mediante el consenso, una vez puesto en marcha la fase inicial del SGC, ambos datos se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario basado en los criterios a los que se hace referencia en la metodología EFQM.

Como se puede observar en las siguientes tablas existe una puntuación inicial misma que fue dada por el investigador considerando como se encontraba la situación en el momento de empezar la investigación. Así también se tiene un puntaje actual, este se dio en el consenso realizado por el equipo evaluador, mismo que unifico los resultados del área mencionada. El comparativo se encuentra entre los porcentajes de cumplimiento de los subcriterios establecidos.

Criterio 1. Liderazgo

Tabla N° 14: Comparativo Liderazgo

N°	ASPECTOS	Puntaje Inicial 05/2018	Puntaje Actual 11/2018	Porcentaje Inicial	Porcentaje Actual
1	Se han identificado quienes son los líderes del Grupo Educativo UK	15	50	15,00%	50,00%
2	Quienes forman parte del Liderazgo están comprometidas personalmente con la institución	15	60	15,00%	60,00%
3	Los líderes han desarrollado y difunden la Misión, Visión y Principios de la institución.	10	65	10,00%	65,00%
4	Son accesibles y escuchan recomendaciones que puede aportar el personal.	10	50	10,00%	50,00%
5	Animan a iniciar cambios o acciones de mejora que beneficien a mejorar la calidad en el servicio.	15	70	15,00%	70,00%
6	Reconocen los esfuerzos y logros de las personas.	10	50	10,00%	50,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de autoevaluaciones EFQM realizadas

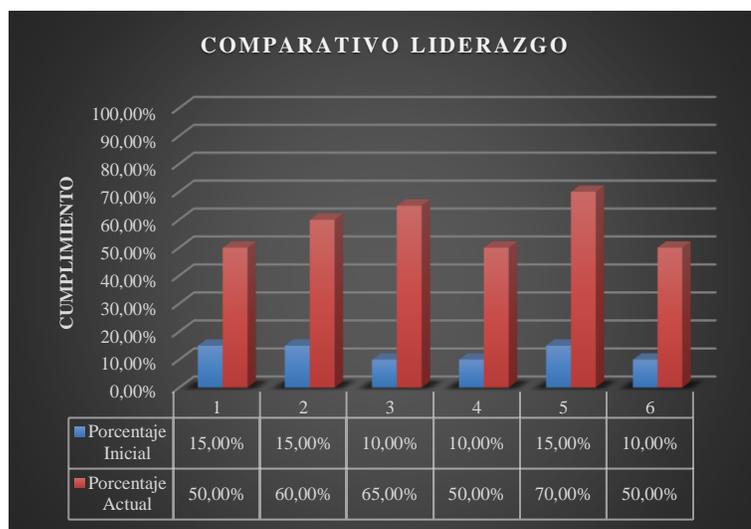


Figura N°10. Comparativo Liderazgo

Fuente: Autoevaluaciones EFQM

Interpretación

En la figura N°10 se puede observar una comparación del primer criterio, aplicado de manera general a los procesos administrativos con los que cuenta la institución, en cada subcriterio se puede ver la diferencia que existe desde la situación inicial que varía de un 10% hasta un 15% de cumplimiento hasta el momento de haber iniciado la implementación de un SGC, en el cual se presenta una mejora significativa en cada uno de los subcriterios, cuyo porcentaje de cumplimiento varía de un 50% hasta un 70% valores que son el resultado de la verificación de evidencias en las cuales se basa el modelo EFQM.

Criterio 2. Estrategia y Planificación

Tabla N° 15: Comparativo Estrategia y Planificación

N°	ASPECTOS	Puntaje Inicial 05/2018	Puntaje Actual 11/2018	Porcentaje Inicial	Porcentaje Actual
1	Dispongo de un documento de trabajo donde quedan reflejados los objetivos, así como los indicadores de medición.	10	75	10,00%	75,00%
2	Los objetivos que la institución desea lograr han sido comunicados.	15	65	15,00%	65,00%
3	Ha existido participación por parte de todos en la determinación de los objetivos.	5	60	5,00%	60,00%

4	Realizamos seguimiento del resultado de los objetivos y de los indicadores de medición.	5	50	5,00%	50,00%
---	---	---	----	-------	--------

Fuente: Elaboración propia a partir de autoevaluaciones EFQM realizadas.

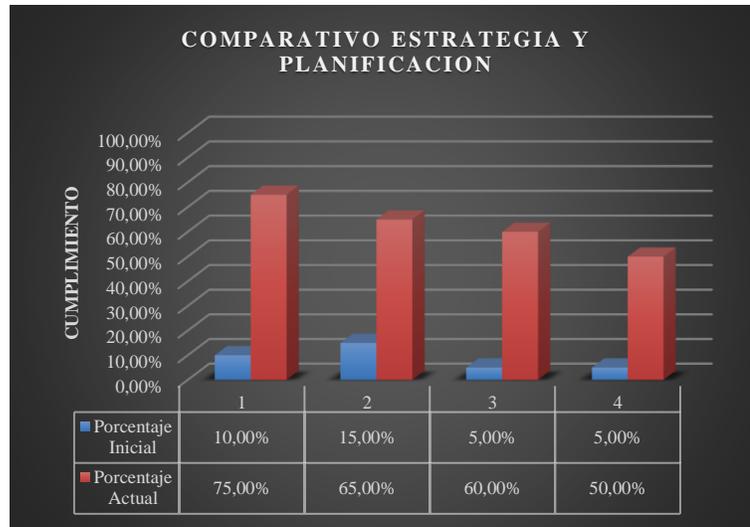


Figura N°11. Comparativo Estrategia y Planificación

Fuente: Autoevaluaciones EFQM

Interpretación

En la figura N°11 se puede observar una comparación del segundo criterio, aplicado de manera general a los procesos administrativos con los que cuenta la institución, en cada subcriterio se puede ver la diferencia que existe desde la situación inicial que varía de un 5% hasta un 15% de cumplimiento hasta el momento de haber iniciado la implementación de un SGC, en el cual se presenta una mejora significativa en cada uno de los subcriterios, cuyo porcentaje de cumplimiento varía de un 50% hasta un 75% valores que son el resultado de la verificación de evidencias en las cuales se basa el modelo EFQM.

Criterio 3. Personas

Tabla N° 15: Comparativo Personas

N°	ASPECTOS	Puntaje Inicial 05/2018	Puntaje Actual 11/2018	Porcentaje Inicial	Porcentaje Actual
1	Se han definido funciones y tareas de los puestos de trabajo	35	60	35,00%	60,00%

2	Se ha elaborado algún Plan de Formación del personal que incluya criterios de selección, análisis de necesidades formativas y formación.	45	70	45,00%	70,00%
3	Se utiliza alguna herramienta para medir la satisfacción del personal.	10	65	10,00%	65,00%
4	Se garantizan la imparcialidad y la igualdad de oportunidades en todos los aspectos relacionados con el empleo.	10	60	10,00%	60,00%
5	Nos ayudan a conseguir los objetivos que tenemos establecidos, para mejorar nuestro desempeño.	20	65	20,00%	65,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de autoevaluaciones EFQM realizadas.

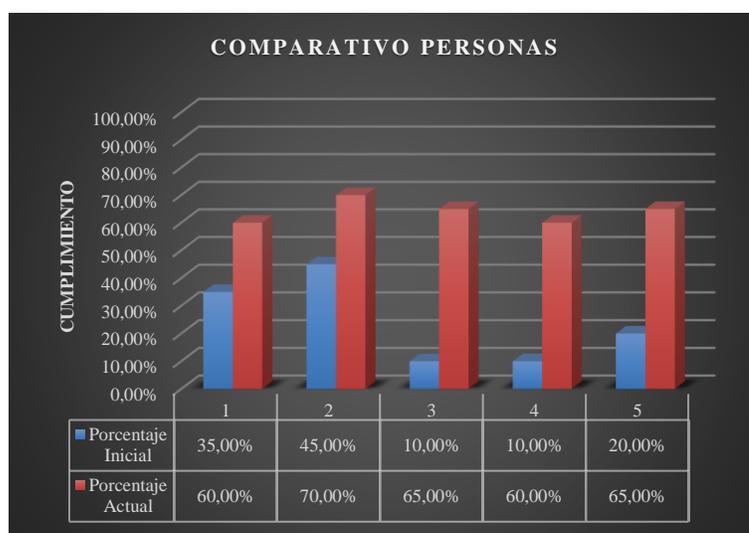


Figura N°12. Comparativo Personas

Fuente: Autoevaluaciones EFQM

Interpretación

En la figura N°12 se puede observar una comparación del tercer criterio, aplicado de manera general a los procesos administrativos con los que cuenta la institución, en cada subcriterio se puede ver la diferencia que existe desde la situación inicial que varía de un 10% hasta un 45% de cumplimiento hasta el momento de haber iniciado la implementación de un SGC, en el cual se presenta una mejora significativa en cada uno de los subcriterios, cuyo porcentaje de cumplimiento varía de un 60% hasta un 75% valores que son el resultado de la verificación de evidencias en las cuales se basa el modelo EFQM.

Criterio 4. Alianzas y recursos

Tabla N° 16: Comparativo Alianzas y Recursos

N°	ASPECTOS	Puntaje Inicial 05/2018	Puntaje Actual 11/2018	Porcentaje Inicial	Porcentaje Actual
1	Se establecen alianzas para ofrecer mayor valor añadido y satisfacción a los usuarios	20	55	20,00%	55,00%
2	Se asegura la recogida, análisis y distribución de la información necesaria para que todas las personas dispongamos de aquella que precisemos para realizar nuestro trabajo y tomar decisiones.	10	45	10,00%	45,00%
3	Se garantiza la protección de los datos de carácter personal.	15	45	15,00%	45,00%
4	Se han desarrollado aplicaciones informáticas para el Empresa y se aprovechan porque están bien adaptadas y facilitan el trabajo.	45	65	45,00%	65,00%
5	Disponemos de las instalaciones, herramientas y equipos necesarios para desarrollar nuestro trabajo.	50	70	50,00%	70,00%
6	Conservamos y reciclamos los recursos no renovables, minimizamos los desperdicios y cuidamos el impacto medioambiental de los materiales.	25	60	25,00%	60,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de autoevaluaciones EFQM realizadas.

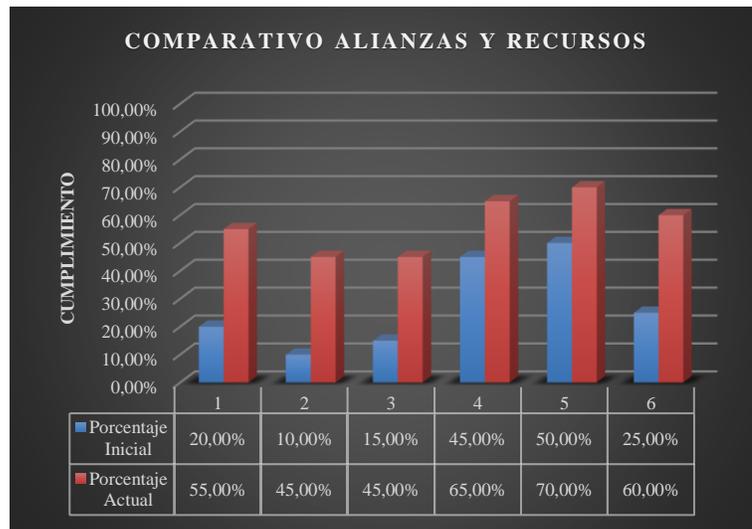


Figura N°13. Comparativo Alianzas y Recursos

Fuente: Autoevaluaciones EFQM

Interpretación

En la figura N°13 se puede observar una comparación del cuarto criterio, aplicado de manera general a los procesos administrativos con los que cuenta la institución, en cada subcriterio se puede ver la diferencia que existe desde la situación inicial que varía de un 10% hasta un 50% de cumplimiento hasta el momento de haber iniciado la implementación de un SGC, en el cual se presenta una mejora significativa en cada uno de los subcriterios, cuyo porcentaje de cumplimiento varía de un 45% hasta un 70% valores que son el resultado de la verificación de evidencias en las cuales se basa el modelo EFQM.

Criterio 5. Procesos

Tabla N° 17: Comparativo Procesos

N°	ASPECTOS	Puntaje Inicial 05/2018	Puntaje Actual 11/2018	Porcentaje Inicial	Porcentaje Actual
1	Hemos identificado y documentado los procesos de la Empresa.	5	55	5,00%	55,00%
2	Se han nombrado responsables de cada proceso, así como indicadores y objetivos.	10	60	10,00%	60,00%
3	Se miden los indicadores de los procesos de forma periódica para conocer la marcha del Empresa.	0	35	0,00%	35,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de autoevaluaciones EFQM realizadas.

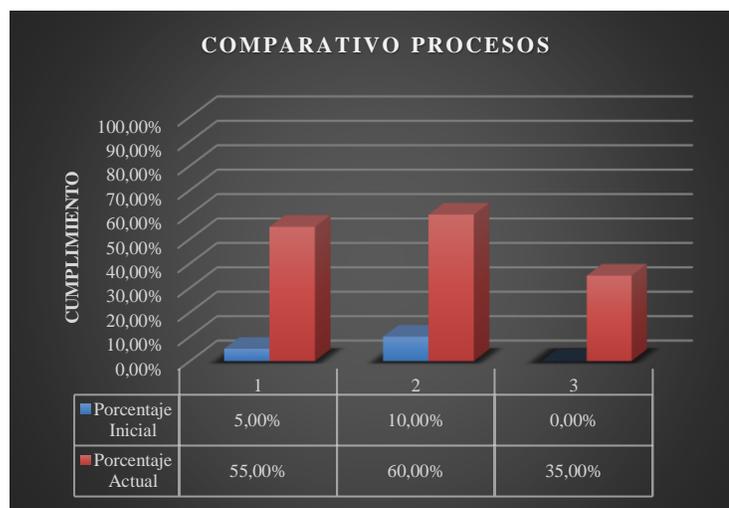


Figura N°14. Comparativo Procesos

Fuente: Autoevaluaciones EFQM

Interpretación

En la figura N°14 se puede observar una comparación del quinto criterio, aplicado de manera general a los procesos administrativos con los que cuenta la institución, en cada subcriterio se puede ver la diferencia que existe desde la situación inicial que varía de un 0% hasta un 10% de cumplimiento hasta el momento de haber iniciado la implementación de un SGC, en el cual se presenta una mejora significativa en cada uno de los subcriterios, cuyo porcentaje de cumplimiento varía de un 35% hasta un 55% valores que son el resultado de la verificación de evidencias en las cuales se basa el modelo EFQM. Este es uno de los criterios en los cuales se trabajó esencialmente para mejorarlo.

Criterio 6. Resultados en los clientes

Tabla N° 18: Comparativo Resultados en los clientes

N°	ASPECTOS	Puntaje Inicial 05/2018	Puntaje Actual 11/2018	Porcentaje Inicial	Porcentaje Actual
1	Hemos identificado a todos/as los/as Clientes y usuarios/as del Empresa.	25	60	25,00%	60,00%
2	Medimos de forma periódica su satisfacción a través de encuestas, entrevistas, etc.	5	40	5,00%	40,00%
3	Se han definido los objetivos planteados en relación con los resultados en las personas beneficiarias.	5	35	5,00%	35,00%
4	Se han identificado las necesidades y expectativas de cada grupo de personas beneficiarias.	10	30	10,00%	30,00%
5	Se registran y atienden sus quejas y sugerencias.	20	50	20,00%	50,00%
6	El servicio que ofrecemos es correcto y adecuado, y se informa al usuario/a correctamente.	25	65	25,00%	65,00%
7	Los tramites así como la documentación utilizada en la prestación del servicio son sencillos, claros y los necesarios.	35	55	35,00%	55,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de autoevaluaciones EFQM realizadas.



Figura N°15. Comparativo Resultados en los clientes

Fuente: Autoevaluaciones EFQM

Interpretación

En la figura N°15 se puede observar una comparación del sexto criterio, aplicado de manera general a los procesos administrativos con los que cuenta la institución, en cada subcriterio se puede ver la diferencia que existe desde la situación inicial que varía de un 5% hasta un 35% de cumplimiento hasta el momento de haber iniciado la implementación de un SGC, en el cual se presenta una mejora significativa en cada uno de los subcriterios, cuyo porcentaje de cumplimiento varía de un 30% hasta un 65% valores que son el resultado de la verificación de evidencias en las cuales se basa el modelo EFQM. Este es uno de los criterios fundamentales, ya que son los resultados que la institución busca mejorar.

Criterio 7. Resultados en las personas

Tabla N° 19: Comparativo Resultados en las personas

N°	ASPECTOS	Puntaje Inicial 05/2018	Puntaje Actual 11/2018	Porcentaje Inicial	Porcentaje Actual
1	Se realiza un seguimiento adecuado sobre mi trabajo	25	50	25,00%	50,00%
2	Recibo la información necesaria para desarrollar mi trabajo de forma adecuada	15	50	15,00%	50,00%

3	La formación que recibo incluye temas sobre calidad y excelencia.	0	15	0,00%	15,00%
4	La comunicación interna funciona correctamente.	10	35	10,00%	35,00%
5	Se promueve el trabajo en equipo en la Empresa.	45	65	45,00%	65,00%
6	Existe un sistema de reconocimiento y evaluación del desempeño en mi trabajo.	15	65	15,00%	65,00%
7	Están bien distribuidas las cargas de trabajo en la Empresa.	20	65	20,00%	65,00%
8	Dispongo de las condiciones laborales apropiadas al trabajo que desempeño.	45	65	45,00%	65,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de autoevaluaciones EFQM realizadas.



Figura N°16. Comparativo Resultados en las personas

Fuente: Autoevaluaciones EFQM

Interpretación

En la figura N°16 se puede observar una comparación del séptimo criterio, aplicado de manera general a los procesos administrativos con los que cuenta la institución, en cada subcriterio se puede ver la diferencia que existe desde la situación inicial que varía de un 5% hasta un 35% de cumplimiento hasta el momento de haber iniciado la implementación de un SGC, en el cual se presenta una mejora significativa en cada uno de los subcriterios, cuyo porcentaje de cumplimiento varía de un 30% hasta un 65% valores que son el

resultado de la verificación de evidencias en las cuales se basa el modelo EFQM. Este es uno de los criterios a mejorar, debido a que implica al trabajador quien es un factor directo en la mejora y comprometimiento a lograr la calidad deseada.

Criterio 8. Resultados en la sociedad

Tabla N° 20: Comparativo Resultados en la sociedad

N°	ASPECTOS	Puntaje Inicial 05/2018	Puntaje Actual 11/2018	Porcentaje Inicial	Porcentaje Actual
1	Disponemos de un programa activo de relaciones con otras instituciones, universidades, asociaciones, etc., para lograr un mayor impacto del Empresa.	20	45	20,00%	45,00%
2	Nuestra Empresa aporta soluciones para mejorar el entorno social	15	45	15,00%	45,00%
3	Se ofrecen igualdad de oportunidades.	35	55	35,00%	55,00%
4	Se atiende colectivos sociales necesitados.	15	55	15,00%	55,00%
5	Tenemos en cuenta ahorro de energía, reciclaje, gestión de residuos, etc., en la ejecución de la Empresa para minimizar el impacto medioambiental.	25	55	25,00%	55,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de autoevaluaciones EFQM realizadas.

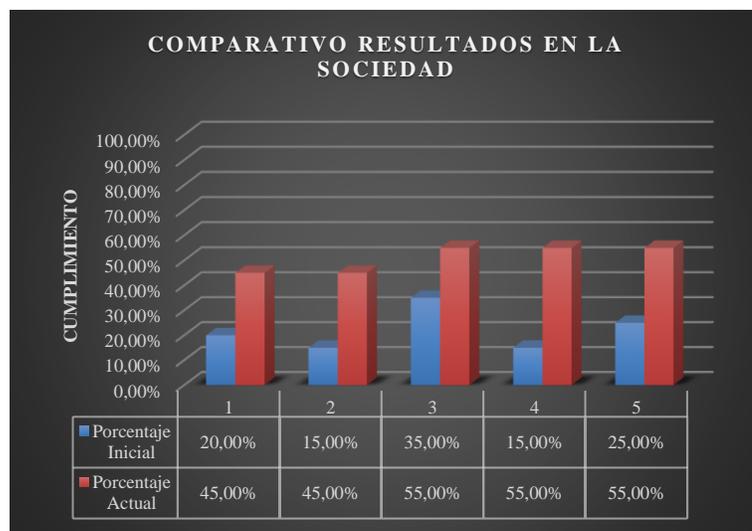


Figura N°17. Comparativo Resultados en la sociedad

Fuente: Autoevaluaciones EFQM

Interpretación

En la figura N°17 se puede observar una comparación del octavo criterio, aplicado de manera general a los procesos administrativos con los que cuenta la institución, en cada subcriterio se puede ver la diferencia que existe desde la situación inicial que varía de un 15% hasta un 30% de cumplimiento hasta el momento de haber iniciado la implementación de un SGC, en el cual se presenta una mejora significativa en cada uno de los subcriterios, cuyo porcentaje de cumplimiento varía de un 45% hasta un 55% valores que son el resultado de la verificación de evidencias en las cuales se basa el modelo EFQM.

Criterio 9. Resultados Clave

Tabla N° 21: Comparativo Resultados Clave

N°	ASPECTOS	Puntaje Inicial 05/2018	Puntaje Actual 11/2018	Porcentaje Inicial	Porcentaje Actual
1	Se están cumpliendo los objetivos definidos para la Empresa.	25	50	25,00%	50,00%
2	Responde la imagen del Empresa a lo que se esperaba.	20	55	20,00%	55,00%
3	Se desempeñan las funciones de forma adecuada a lo que se esperaba dentro de la Empresa.	10	45	10,00%	45,00%
4	Disponemos de un adecuado uso de las tecnologías y herramientas utilizadas.	10	55	10,00%	55,00%
5	Se aprovechan las oportunidades de innovación y Aprendizaje en la Empresa.	20	60	20,00%	60,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de autoevaluaciones EFQM realizadas

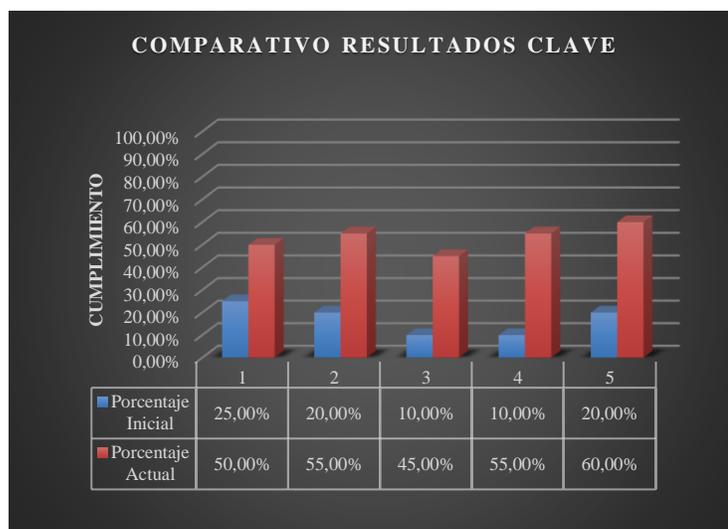


Figura N°18. Comparativo Resultados Clave

Fuente: Autoevaluaciones EFQM

Interpretación

En la figura N°18 se puede observar una comparación del noveno criterio, aplicado de manera general a los procesos administrativos con los que cuenta la institución, en cada subcriterio se puede ver la diferencia que existe desde la situación inicial que varía de un 10% hasta un 25% de cumplimiento hasta el momento de haber iniciado la implementación de un SGC, en el cual se presenta una mejora significativa en cada uno de los subcriterios, cuyo porcentaje de cumplimiento varía de un 45% hasta un 60% valores que son el resultado de la verificación de evidencias en las cuales se basa el modelo EFQM. Este criterio es de suma importancia, ya que son los resultados que más se buscan conseguir ya que representarían un beneficio para la institución.

Todos estos criterios permiten que el SGC brinde un ciclo de innovación y aprendizaje siendo esto parte del mejoramiento continuo que se busca, los primeros resultados saltan a la vista como se puede observar en las gráficas anteriores, esto es producto de haber comenzado a realizar la gestión adecuada mediante la creación de evidencias que permitan dar el cumplimiento de cada uno de los criterios que presenta el modelo EFQM.

4.7.5. Generación de áreas de mejora y puntos fuertes

Una vez finalizado el Consenso se tiene como resultado una única Autoevaluación, la cual sirvió para identificar las áreas de mejora y los puntos fuertes que se encontraron en la institución, con lo cual se dio cumplimiento a la propuesta, la que era implementar la primera fase que consistió en un diagnóstico y una descripción fiel de la realidad, donde se cuenta con los siguientes parámetros:

- Una evidencias que describirán lo que hacemos.
- Una puntuación que nos indicará en qué grado aplicamos el Modelo EFQM.
- Unos puntos fuertes que nos pondrán de manifiesto aquello que realizamos excepcionalmente bien.
- Unas áreas de mejora que nos indicarán aquello en los que debemos mejorar.

Puntos fuertes

Una actividad, sistema de trabajo debidamente documentado, implantado, comprobado, reconocido y con suficiente tiempo de implantación es conocido como un punto fuerte, este debe demostrar su eficacia, que excede las prácticas operativas actuales y conocidas dentro de la institución. Estos pueden llegar a ser un ejemplo a seguir en otros servicios e incluso en otras organizaciones. Una vez implementado el SGC y aplicada la primera fase de autoevaluación, se encontraron los siguientes puntos fuertes:

Tabla N° 22: Puntos Fuertes Encontrados

PUNTOS FUERTES			
ORGANIZACIÓN:		Grupo Educativo UK	
FECHA:		Noviembre 2018	
N°	Criterios y Subcriterios	Puntuación	Punto Fuerte
1	Liderazgo: Subcriterio 5	70	Con el objetivo de sobresalir de las demás instituciones educativas, animan a todo el personal a iniciar cambios o acciones de mejora que beneficien a mejorar la calidad en el servicio.
2	Liderazgo: Subcriterio 2	60	A partir de la implementación de un SGC, quienes forman parte del liderazgo están comprometidas personalmente con la institución.
3	Estrategia y Planificación: Subcriterio 1	75	A partir de la implementación del SGC la institución dispone de documentos de trabajo que

			reflejan los objetivos, así como los indicadores para medir el cumplimiento de los mismos.
4	Personas: Subcriterio 2	70	Con el objetivo de mejorar el rendimiento del personal que labora en la institución, Se ha elaborado planes de formación que incluya criterios de selección, análisis de necesidades formativas y formación.
5	Alianzas y Recursos: Subcriterio 5	70	Con la convicción de brindar un servicio de calidad en todos los aspectos, la institución dispone de las instalaciones, herramientas y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades en un ambiente seguro.
6	Procesos: Subcriterio 2	60	Como parte de implementar un correcto SGC cuyo objetivo es mantener un proceso de mejora continua, se han designado responsables de cada uno de los procesos administrativos, así como indicadores y objetivos que en un inicio no se mantenían.
7	Resultados en los clientes: Subcriterio 6	65	Siendo uno de los criterios que permitirán llegar a cumplir con los resultados clave, la institución ofrece un servicio educativo adecuado, y se mantiene una información correcta con el usuario de los servicios ofertados.
8	Resultados en las personas: Subcriterio 6	65	Siendo los trabajadores uno de los ejes principales para lograr el cambio y mejora buscados, se mantiene un sistema de reconocimiento y evaluación del desempeño de cada uno lo que permite realizar retroalimentaciones y mejorar así el desempeño laboral.
9	Resultados en la sociedad: Subcriterio 5	55	Siendo la sociedad uno de los factores a los que toda institución debe darle la importancia debida, se tiene en cuenta el ahorro de energía, reciclaje, optimización de recursos en la ejecución de las actividades que se realizan esto ayuda a minimizar el impacto medioambiental que está implícito en toda empresa.
10	Resultados clave: Subcriterio 5	60	Siendo los resultados clave el objetivo que se busca dentro de la metodología EFQM, la institución busca y aprovecha las oportunidades de innovación y aprendizaje que beneficien a mantener un proceso de mejora continua, debido a que un SGC debe ser dinámico e ir adaptándose a los cambios que se puedan presentar en el transcurso del tiempo.

Fuente: Elaboración propia a partir de autoevaluaciones EFQM realizadas

La tabla N°22 permite observar los puntos fuertes que el investigador conjuntamente con el Comité de Calidad determinaron que la institución está presentando hasta el

momento, la metodología EFQM recomienda obtener entre 5 a 10 puntos fuertes los mismos que se derivan de cada uno de los criterios, el objetivo es mantener o mejorar aún más estos puntos fuertes, lo que pueda hacer la diferencia con otras instituciones que oferten el mismo servicio.

La siguiente actividad realizada; una vez identificados los puntos fuertes, fue el establecer las áreas de mejora detectadas en los procesos administrativos.

Áreas de mejora

El establecer las áreas de mejora es una actividad muy mecánica, por lo que es recomendable que sea realizada por el Comité de Calidad a partir de la información recogida en la autoevaluación consensuada. Para describir correctamente un área de mejora, se debe tener presente lo siguiente:

- No describir una acción sino un aspecto, tema, área, cuestión a mejorar.
- No definir cómo hay que mejorar sino dónde hay que mejorar. Ya que estamos en la fase de diagnóstico, de descripción de la realidad, todavía no es el momento de proponer mejoras.
- No es necesario que se concrete excesivamente el área de mejora, sino que puede ser un aspecto genérico.

Como áreas de mejora detectadas en los procesos administrativos del Grupo Educativo UK se encontraron:

Tabla N° 23: Áreas de mejora detectadas

AREAS DE MEJORA – IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN			
ORGANIZACIÓN:		Grupo Educativo UK	
FECHA:		Noviembre 2018	
N°	Criterios y Subcriterios	Puntuación	Área de Mejora
1	Liderazgo: Subcriterio 1	50	Identificación de los líderes que encabezan el proceso de mejoramiento respecto a la calidad.
2	Liderazgo: Subcriterio 3	65	Difusión adecuada de la misión, visión y principios institucionales.
3	Liderazgo: Subcriterio 4	50	Accesibilidad a los trabajadores para que puedan compartir sus recomendaciones.

4	Liderazgo: Subcriterio 6	50	Reconocimiento de los esfuerzos y logros obtenidos por el personal.
5	Estrategia y Planificación: Subcriterio 2	65	Comunicación de los objetivos que persigue la institución.
6	Estrategia y Planificación: Subcriterio 3	60	Participación de los responsables de cada proceso administrativo en la determinación de los objetivos.
7	Estrategia y Planificación: Subcriterio 4	50	Seguimiento del cumplimiento de objetivos e indicadores de medición establecidos.
8	Personas: Subcriterio 1	60	Identificación de las funciones, actividades y tareas de cada puesto de trabajo.
9	Personas: Subcriterio 3	65	Medición de la satisfacción del personal que labora en la institución.
10	Personas: Subcriterio 4	60	Imparcialidad en las oportunidades que se presenten en el trabajo.
11	Personas: Subcriterio 5	65	Ayuda en la consecución de objetivos que permitan mejorar el desempeño laboral.
12	Alianzas y Recurso: Subcriterio 1	55	Identificación de necesidades de alianzas en materia de satisfacción de los usuarios.
13	Alianzas y Recurso: Subcriterio 2	45	Distribución de la información correcta en cada uno de los departamentos administrativos.
14	Alianzas y Recurso: Subcriterio 3	45	Protección de los datos personales de las alianzas realizadas.
15	Alianzas y Recurso: Subcriterio 4	65	Mejoramiento de las aplicaciones informáticas desarrolladas para beneficio y simplificación del trabajo.
16	Alianzas y Recurso: Subcriterio 6	60	Optimización en el manejo de recursos no renovables, reduciendo el impacto ambiental.
17	Procesos: Subcriterio 1	55	Manejo del manual de procesos administrativos.
18	Procesos: Subcriterio 3	35	Medición de indicadores establecidos para cada uno de los procesos administrativos.
19	Resultados en los clientes: Subcriterio 1	60	Creación de una base de datos de los clientes potenciales de la institución.
20	Resultados en los clientes: Subcriterio 2	40	Implementación de medidores de satisfacción en los clientes en ámbitos de atención y respuesta a requerimientos.
21	Resultados en los clientes: Subcriterio 3	35	Estudio de las necesidades de los clientes al momento de definir los objetivos.
22	Resultados en los clientes: Subcriterio 4	30	Identificación de necesidades y requerimientos de los clientes.
23	Resultados en los clientes: Subcriterio 5	50	Atención rápida y eficaz a requerimientos y quejas que presenten los clientes.
24	Resultados en los clientes: Subcriterio 7	55	Simplificación en los trámites que el cliente necesite realizar, así como reducción de documentación requerida.
25	Resultados en las personas: Subcriterio 1	50	Implantación de un seguimiento a cada uno de los puestos de trabajo

26	Resultados en las personas: Subcriterio 2	50	Dotación de manuales, instructivos de cada uno de los puestos de trabajo.
27	Resultados en las personas: Subcriterio 3	15	Capacitación y formación en temas de calidad y excelencia en el trabajo.
28	Resultados en las personas: Subcriterio 4	35	Adecuación de metodología de comunicación interna.
29	Resultados en las personas: Subcriterio 5	65	Contacto con cada uno de los responsables del área administrativa con el objetivo de mejorar el trabajo en equipo.
30	Resultados en las personas: Subcriterio 7	65	Distribución de horarios de trabajo así como de carga laboral.
31	Resultados en las personas: Subcriterio 8	65	Adaptación de condiciones laborales en ciertas áreas administrativas
32	Resultados en la sociedad: Subcriterio 1	45	Implementación de programas de relación con instituciones externas con el objetivo de lograr un mayor impacto en la sociedad.
33	Resultados en la sociedad: Subcriterio 2	45	Estudio de problemáticas que afectan a la sociedad con el objetivo de aportar soluciones y mejorar el entorno social.
34	Resultados en la sociedad: Subcriterio 3	55	Contacto con los organismos de gobierno con el objetivo de conocer, satisfacer y dar respuesta a las necesidades y expectativas de este grupo de interés.
35	Resultados en la sociedad: Subcriterio 4	55	Contacto con colectivos sociales con el objetivo de conocer, satisfacer y dar respuesta a las necesidades y expectativas de este grupo de interés.
36	Resultados Clave: Subcriterio 1	50	Medición en el cumplimiento de objetivos con el afán de realizar una mejora de ser necesario.
37	Resultados Clave: Subcriterio 2	55	Estudios de mercado con el objetivo de saber el grado de acogida que está manteniendo la institución.
38	Resultados Clave: Subcriterio 3	45	Mejoramiento en el desarrollo de las funciones designadas dentro de la institución.
39	Resultados Clave: Subcriterio 4	55	Optimización en el uso de tecnología y herramientas informáticas con el afán de beneficiar a la institución.

Fuente: Elaboración propia a partir de autoevaluaciones EFQM realizadas

La tabla N° 23 hace referencia a las áreas de mejora detectadas mediante la autoevaluación aplicada, estas son establecidas según los subcriterios establecidos para el Grupo educativo UK, mismos que están adaptados a la realidad de la institución. Con estos dos últimos puntos se da paso a realizar el último paso de la primera fase del modelo implementado.

4.7.6. Informe de la Autoevaluación

Como punto final de la primera fase de este modelo, se realiza el informe que documenta el proceso realizado. Este documento es aprobado por Comité de Calidad para dar por finalizada la Autoevaluación. Una de las utilidades de este informe a corto plazo es el ser utilizado para comunicar y difundir los resultados de la autoevaluación realizada entre las personas de la organización. También contiene toda la información necesaria para alimentar la segunda fase, la cual consistente en la definición y desarrollo de los planes de acción para la mejora a realizarse.

En años sucesivos, este informe justificará haber realizado una autoevaluación cumpliendo con las formalidades requeridas por la EFQM, lo cual es necesario para poder optar a la concesión de un sello de calidad que es uno de los objetivos de la institución. Además, se podrá seguir trabajando con el SGC implementado, y se podrá realizar las mejoras necesarias y que el Comité de Calidad determine que son necesarias.

El formato para el informe realizado se lo puede visualizar en el Anexo N°6, el informe final no pudo ser adjuntado debido a que no existió la autorización previa por parte del director ejecutivo de la institución.

4.8. Segunda Fase: Planes de acción para la mejora

En el presente trabajo de investigación la propuesta fue aplicar la metodología EFQM en su primera fase la cual implica una autoevaluación del SGC que se crea para la institución y que está en su fase inicial, debido a que en un inicio no contaban con este sistema. El modelo en estudio tiene una segunda fase, misma que tiene como objetivo culminar la autoevaluación realizada, cerrando el círculo de la mejora continua, mediante la implantación de acciones para la mejora concretas.

En la figura N°19 se podrá visualizar la secuencia de intervención de esta fase de acuerdo a la metodología de intervención propuesta.

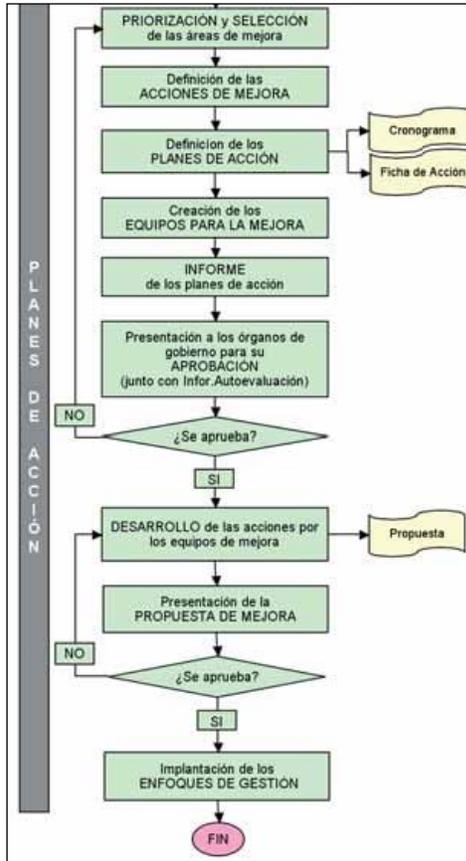


Figura N°19. Segunda Fase-Planes de acción

Fuente: Guía para la aplicación del modelo EFQM de excelencia

El director ejecutivo del Grupo Educativo UK está comprometido a llevar a cabo la segunda fase de la metodología propuesta, pues el objetivo que tiene en mente es buscar una certificación otorgada por la European Foundation for Quality Management (EFQM), lo cual implica ser reconocidos por su compromiso hacia un servicio de excelencia y calidad.

De esta segunda fase no se hace referencia en el presente trabajo, debido a que llevaría mucho tiempo el aplicar y demostrar que se han tomado las acciones que se puedan proponer como mejoras, mismas que se basarán en la primera fase de la que si se realizó su implementación dentro de la institución y se obtuvieron algunos resultados.

4.9. REDER Instrumento para la evaluación del EFQM

En los fundamentos del modelo se encuentra un esquema lógico que se denomina REDER por sus siglas, lo cual implica **R**esultados, **E**nfoque, **D**espliegue, **E**valuación y **R**evisión.

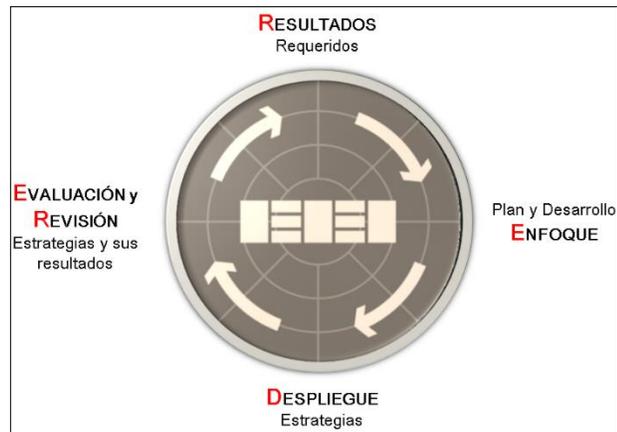


Figura N°20. Metodología REDER

Fuente: Guía para la aplicación del modelo EFQM de excelencia

En la figura N°20 se puede observar los cuatro elementos que conforman la metodología REDER, misma que será aplicada una vez la institución haya aplicado la segunda fase del EFQM. Sin embargo es necesario saber de qué trata esta metodología y como será aplicada. El esquema lógico establece lo que la organización necesita realizar:

- Lo primero que deben hacer es determinar los resultados que quiere lograr como parte de su política y estrategia. Estos resultados cubren el rendimiento de la organización, tanto en términos económicos y financieros como operativos, de cada uno de los grupos de interés de la institución.
- Se debe planificar y desarrollar una serie de enfoques fundamentados e integrados que la lleven a conseguir los resultados buscados ahora y en el futuro.
- Los enfoques se deben desplegar de manera sistemática para asegurar una implementación completa.
- Finalmente se debe evaluar y revisar los enfoques utilizados, basándose en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados y en las actividades continuas

de aprendizaje. En función de todo esto se debe implementar las mejoras que sean necesarias.

Los conceptos del esquema REDER que deben abordarse son:

- **Resultados:** Este elemento está encargado de los logros que una institución considerada excelente alcance, como evidencias de esto se tendrán tendencias positivas y un buen rendimiento sostenido, los objetivos que se hayan establecidos serán adecuados y alcanzables, comparado con otras instituciones el rendimiento será satisfactorio.
- **Enfoque:** Este abarca la planificación que la institución establezca, es decir, lo que se va hacer y las razones para ello. En una organización excelente, el enfoque tendrá una lógica clara, procesos bien definidos y desarrollados y una clara orientación hacia las necesidades de todos los grupos de interés.
- **Despliegue:** Se preocupa por lo que hace una organización para desplegar el enfoque. En una organización considerada excelente, el enfoque se implementará de un modo sistemático en las áreas con mayor relevancia.
- **Evaluación y Revisión:** por últimos estos dos elementos abordan lo que hace una organización para evaluar y revisar el enfoque y el despliegue de los enfoques. En una organización considerada excelente, el enfoque y su despliegue estarán sujetos a mediciones regulares y se realizaran actividades de aprendizaje, empleándose el resultado de ello en identificar, establecer prioridades, planificar e implantar la mejora.

El Modelo EFQM de Excelencia se utilizará como la base para presentarse al Premio Europeo a la Calidad, el cual es el objetivo que busca la institución.

Matriz de puntuación REDER

La Matriz de puntuación REDER es el método de evaluación para puntuar los documentos de solicitud que se presentan al Premio Europeo a la Calidad, que como se ha mencionado anteriormente, es uno de los objetivos de la institución. Cuando a una organización se le puntúa mediante la matriz de puntuación REDER, se le asigna un peso

específico a cada uno de los nueve criterios para calcular el número de puntos asignados finalmente a cada criterio.

4.10. Indicadores establecidos

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad necesita de controles que permitan medir el logro de los objetivos propuestos para cada uno de los procesos que se encuentren implicados, inicialmente en la institución no mantenían dichos controles o indicadores debido a la falta del SGC. A partir de esto, se han investigado acerca de los indicadores que se podrían manejar inicialmente y que se han planteado como una herramienta de control tanto para los procesos como procedimientos del área administrativa de la institución.

Los indicadores que se investigaron fueron cuantitativos y cualitativos, esto en base a los que se ajusten a los objetivos planteados. Los indicadores que se pusieron a consideración del director ejecutivo y Comité de Calidad, fueron revisados y aprobados por los mismos y constaran en cada uno de los procesos y procedimientos. De manera general a continuación se indica cuáles son los indicadores establecidos:

4.10.1. Indicador de eficacia

La eficacia, significa cuantificación del logro del objetivo establecido, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados.

$$Eficacia = \frac{\text{Resultados Alcanzados}}{\text{Resultados planificados}} * 100\%$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

$$\text{Rotación de activos} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos total}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Activo total}}$$

4.10.2. Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recursos planificados}} * 100\%$$

4.10.3. Indicador de satisfacción

Medirá el porcentaje de clientes que contactan la empresa manifestando alguna insatisfacción – queja o reclamo -, contra el total de contactos atendidos.

$$\text{Satisfacción} = \frac{\text{Número de quejas solucionadas}}{\text{Número total de quejas}} * 100\%$$

4.10.4. Tasa de planificación

Este indicador permitirá medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos que se aplique en cuanto a la coordinación y planificación que se mantenga.

$$T. \text{ planificación} = \frac{\text{Número de planificaciones concretadas}}{\text{Número total de planificaciones}} * 100\%$$

4.10.5. Indicadores de desempeño

Es un instrumento de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos y que a su vez constituyen una expresión cuantitativa y/o cualitativa de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido.

$$\text{Deserción de clientes} = \frac{\text{Cantidad de clientes año corriente}}{\text{Cantidad de clientes año anterior} - 1}$$

4.10.6. Indicador de Endeudamiento

Tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

$$\textit{Endeudamiento} = \frac{\textit{Pasivo total con terceros}}{\textit{Activo total}}$$

4.10.7. Indicador de Abastecimiento

Permite medir la satisfacción de las personas por la entrega de los recursos necesarios en un tiempo apropiado.

$$\textit{Eficiencia} = \frac{\textit{Número de pedidos recibidos en el plazo previsto}}{\textit{Número total de pedidos recibidos}} * 100\%$$

Los indicadores que se han hecho referencia, son indicadores que han sido investigados y propuestos por parte del investigador al director ejecutivo, y una vez revisados por el Comité de Calidad han sido establecidos a los procesos y procedimientos correspondientes, para ser evaluados de manera periódica para saber si están dando el control necesario.

Con todos estos antecedentes de investigación se elaboró el Manual de Calidad para el Grupo Educativo UK, mismo que será parte del Sistema de Gestión de Calidad implementado y que será actualizado en caso de ser necesario.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADA EN EL MODELO EFQM PARA EL
GRUPO EDUCATIVO UK**

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01



MANUAL DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

INDICE DE MANUAL DE CALIDAD

Presentación del Grupo Educativo UK	93
Manual de calidad	95
Política de Calidad	99
MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	103
PROCESO GENERAL	107
PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	114
PROCESO DE PUBLICIDAD Y MERCADEO	121
PROCESO AREA COMERCIAL	126
PROCESO SERVICIO AL CLIENTE	131
PROCESO CONTABILIDAD	136
PROCESO TALENTO HUMANO	143
PROCESO COORDINACIÓN ABC.....	149
PROCESO COORDINACIÓN GENERAL	155
PROCESO COORDINACIÓN DIGITAL.....	160
PROCESO COORDINACIÓN LOGÍSTICA.....	165
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	170
PROCEDIMIENTO DE MARKETING DIGITAL Y TRADICIONAL	175
PROCEDIMIENTO TRÁFICO COMERCIAL	179
PROCEDIMIENTO GESTION PLATAFORMA CRM Y VENTAS	184
PROCEDIMIENTO ADMISIONES	189
PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y COORDINACIÓN	195
PROCEDIMIENTO PAGO DE NÓMINA	202
PROCEDIMIENTO COMPRAS	210
PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN.....	215
PROCEDIMIENTO DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL	220
PROCEDIMIENTO INVENTARIOS	224
PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	228
PROCEDIMIENTO PERMISOS DEL PERSONAL	237

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

PROCEDIMIENTO CAPACITACIONES.....	246
PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	251
PROCEDIMIENTO SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	256
PROCEDIMIENTO ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS	261
PROCEDIMIENTO CLIMA LABORAL	265
PROCEDIMIENTO VACACIONES	269
PROCEDIMIENTO DOTACIÓN DE UNIFORMES.....	273
PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN	278
PROCEDIMIENTO ADMISIONES ABC	283
PROCEDIMIENTO GESTIÓN PLATAFORMAS MinEduc.....	287
PROCEDIMIENTO ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	294
PROCEDIMIENTO CONCESIÓN BECAS Y CERTIFICADOS ESCOLARES.....	298
PROCEDIMIENTO GESTION DE MATRICULACIÓN DIGITAL.....	303
PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	307
PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES	311
PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE.....	317
PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DE LIMPIEZA	321

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

Presentación del Grupo Educativo UK

Reseña Histórica

El Grupo Educativo UK inició su vida laboral en el año 2005 con el nivel Inicial (2-4 años) contando con el acuerdo ministerial para funcionamiento de Centros de Desarrollo Infantil otorgado por el MIES, estamento que emitía los acuerdos para este tipo de centros en aquella época, en el año 2011 se actualizó el permiso de funcionamiento con acuerdo ministerial No. 37-DP-INFA-2011 y actualmente contamos con los niveles de Educación Inicial según acuerdo ministerial MINEDUC- CZ3-2016-00184-R, Extensión Educación Inicial (Ficoa): MINEDUC- CZ3-2017-00041-R. Además contamos con los niveles de Preparatoria aprobado mediante resolución 09-DP- DPET-2011, Básica Elemental mediante resolución MINEDUC- CZ3-2017-00046-R. En la actualidad contamos con nuestro instituto de inglés ABC Language Center por lo que mediante el permiso de funcionamiento MINEDUC- CZ3-2016-00205-R validamos la oferta de servicios educativos que brindamos a la ciudadanía.

Visión

Ser la mejor Unidad Pedagógica de la región, pionera en formación humana y académica de los estudiantes, con un modelo pedagógico que forme personas con mentalidad internacional y con identidad nacional, con un campus moderno, que potencie las destrezas intelectuales, motrices, sociales, estéticas y culturales de los estudiantes, por medio de actividades interesantes, estimulantes y significativas, que sean capaces de establecer relaciones entre la vida del colegio, el hogar y el mundo.

Misión

Somos una Unidad Pedagógica Bilingüe, moderna, que busca el desarrollo integral de los niños de nuestra comunidad, con excelencia en formación humana y académica, basada en una profunda vivencia en valores.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

Objetivos de la Institución

Objetivo General

Forma generaciones renovadas de pensadores libres, creativos, cuidadosos y responsables, que sepan solucionar problemas, que sean reflexivos logrando un equilibrio entre su mente, cuerpo y espíritu, que tengan conocimientos sólidos y que están en constante aprendizaje.

Objetivos Específicos

- Formar estudiantes con habilidades de comunicación, que tengan una mentalidad abierta y preparada a tomar la iniciativa para ser agentes de cambio y poseedores de valores humanos.
- Promover un ambiente motivador para potenciar las habilidades y destrezas de cada estudiante brindando espacios para la indagación logrando de este modo estudiantes informados e instruidos que estén en continuo aprendizaje.
- Aplicar estrategias para desarrollar en los estudiantes el pensamiento crítico por medio del constructivismo social.
- Innovar en actividades extra curriculares incluyendo una tercera lengua, así como actividades culturales y deportivas.

Organigrama Estructural

Ver Anexo N° 1: Organigrama General del Grupo Educativo UK.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

Manual de calidad

Objetivo

El manual de Calidad tiene como finalidad el identificar y gestionar de manera adecuada los procesos administrativos que se llevan al cabo en la institución, y las interacciones entre ellos, asegurando la efectividad en su ejecución, mediante la aplicación de la mejora continua.

Alcance

El presente Sistema de Gestión de Calidad, comprende desde el levantamiento y documentación de los procesos administrativos del Grupo Educativo UK; en el cual no se involucran los procesos académicos, los mismos que serán entregados por petición de las autoridades de la institución para la realización de un Sistema de Gestión de Calidad; el cual estará basado en un modelo de excelencia Europea EFQM.

Responsables

- Director Ejecutivo
- Técnico en Gestión de Calidad

Terminología

- **Estructura organizacional:** Es la distribución formal de los puestos de trabajo en una organización.
- **Organigrama:** Es la representación gráfica de los órganos funcionales que componen una institución determinada y de los diferentes tipos de relaciones existentes entre ellos.
- **Manual:** Carpeta o fólder propio de un área que puede estar compuesto por procedimientos, instructivos, formatos, y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

- **Sistema:** Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, en donde hay unas entradas, transformaciones y unas salidas.
- **Macroproceso:** Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio cumpliendo con los requisitos explícitos e implícitos de sus ciudadanos, beneficiarios o usuarios.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Actividad:** Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, es todo lo que las personas realizan diariamente en todo momento en la empresa.
- **Tarea:** Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas.
- **Manual de procesos y procedimientos:** Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente.
- **Control:** Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.
- **Eficacia:** Capacidad de producir resultados en un tiempo determinado.
- **Eficiencia:** Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **MC:** Manual de Calidad

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

Mapa de Procesos

El mapa de procesos que mantiene la institución se enfoca principalmente en el cliente. El cliente se lo ubica a la entrada y salida del mapa por lo cual genera la necesidad para la prestación del servicio ofertado y finalmente obtener la satisfacción de un servicio de calidad. En su parte intermedia están los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Éste mapa es el general que mantiene la institución, pues involucra los procesos administrativos con los procesos académicos. Los procesos administrativos se encuentran dirigidos por la dirección ejecutiva de la institución. En los procesos misionales se realiza toda la parte académica lo cual trata de ser el punto fuerte pues una formación académica de calidad es el servicio que ofrece la institución. Los procesos de apoyo ayudan a dar cumplimiento con los procesos tanto estratégicos como misionales por lo cual son de suma importancia. El mapa de procesos se lo puede observar en la figura N° 5.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

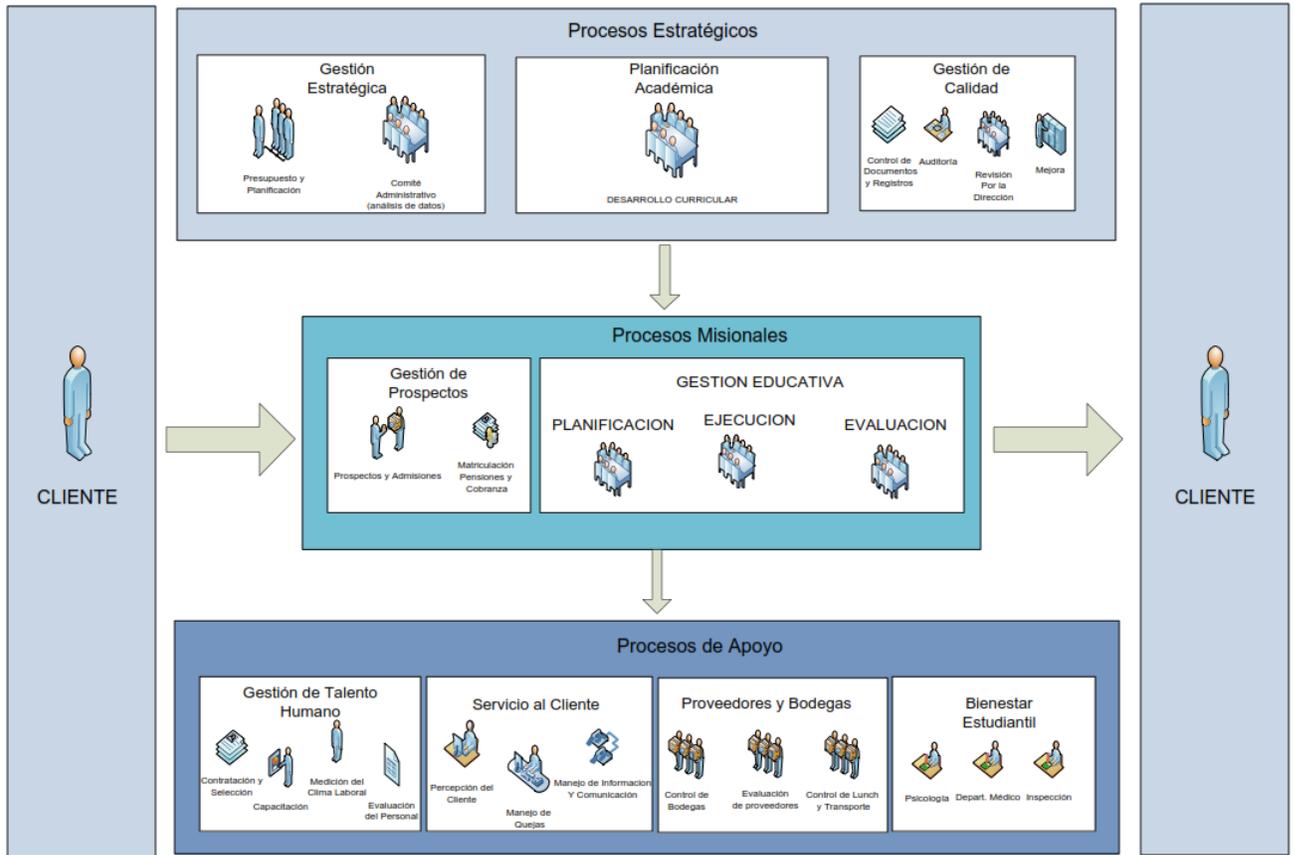


Figura N°5. Mapa de Procesos Grupo Educativo UK

Elaborado por: El investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

Política de Calidad

“El Grupo Educativo UK Ofrece una educación de calidad, fomentando una cultura investigativa y de respeto, comprometida con los conceptos filosóficos de enseñanza y aprendizaje vivencial, generando la satisfacción de nuestros clientes internos y externos mediante la participación toda la comunidad educativa y la mejora continua en nuestros procesos”.

Objetivos de la Calidad

Los objetivos de calidad planteados por el Grupo Educativo UK se definen a partir de la política de planteada en el sistema de gestión de calidad y están enfocados a cumplir con la satisfacción y expectativas de sus clientes.

- Aumentar el grado de satisfacción del cliente rigiéndose al sistema de gestión de calidad con el que cuenta la institución, el mismo que busca alcanzar metas tales como: reducir el número de reclamaciones de los padres de familia mediante un proceso de mejora continua.
- Mejorar la calidad de los procesos a través del fortalecimiento de los mismos mediante la aplicación del sistema de gestión de calidad lo cual repercutirá positivamente en la satisfacción del cliente, así como en los beneficios que obtenga la institución.
- Mantener el compromiso de los miembros de la institución respecto a la prevención de errores y la mejora continua.
- Implementar actividades para el control en el desarrollo del sistema de gestión de calidad implementado.
- Dar el debido seguimiento al sistema de gestión de calidad, retroalimentado la información y resultados que se obtengan periódicamente.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

Responsabilidad y autoridad

La toma de decisiones y dirección del sistema de gestión de calidad estará a cargo de la Alta Dirección.

El director ejecutivo del Grupo Educativo UK proporcionará evidencia de estar comprometido con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, a través de la difusión y publicación de la política de calidad y del establecimiento de los objetivos de calidad establecidos para la institución.

El director ejecutivo tendrá la autoridad suficiente y libertad dentro de la institución para:

- Establecer la política de calidad.
- Asegurar que se establecen los objetivos de calidad.
- Llevar a cabo las inspecciones por dirección.
- Asegurar los recursos necesarios en el desarrollo del SGC.
- Recomendar, iniciar, implementar y controlar las soluciones para la mejora continua de la calidad y los procesos administrativos tal como se defina en el procedimiento del sistema de calidad.

El director ejecutivo llevará a cabo las revisiones al sistema de gestión de calidad, lo cual asegura la eficacia del mismo, el cumplimiento de la política y objetivos de calidad establecidos.

Representante de la dirección

El director ejecutivo del Grupo Educativo UK nombrará como representante de la dirección en torno a la calidad a una persona de su total confianza, asignando los recursos necesarios para llevar a cabo una mejora continua al igual que el mantenimiento del sistema de gestión de calidad con el fin de brindar un servicio de excelencia a sus clientes.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

La persona nombrada como representante por parte de la dirección pero con independencia de otras responsabilidades pero en coordinación con toda la institución deberá:

- Asegurar que se establezca, implemente y mantenga el proceso necesario para el sistema de gestión de calidad.
- Presentar a la alta dirección un informe del desarrollo del sistema de gestión de calidad.
- Asegurar que el sistema se encuentre conforme a los criterios, subcriterios e indicadores de evaluación establecidos según el modelo EFQM que se está implementando.

Comunicación Interna

La alta dirección establecerá y controlará los procesos adecuados de comunicación dentro de la institución y que esta sea eficiente dentro del sistema de gestión de calidad.

Requisitos de la comunicación

La documentación del sistema de gestión de calidad incluirá:

- La declaración documentada de la política y objetivos de calidad establecidos para el SGC.
- El manual de Calidad (UK-SGC-M-000).
- Los procedimientos documentados y los registros se especifican en el manual de procedimientos identificado con el código UK-SGC-MP-001

La estructura de la documentación para los procedimientos administrativos del Grupo Educativo UK se describe en la Figura N°21.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MC-000
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

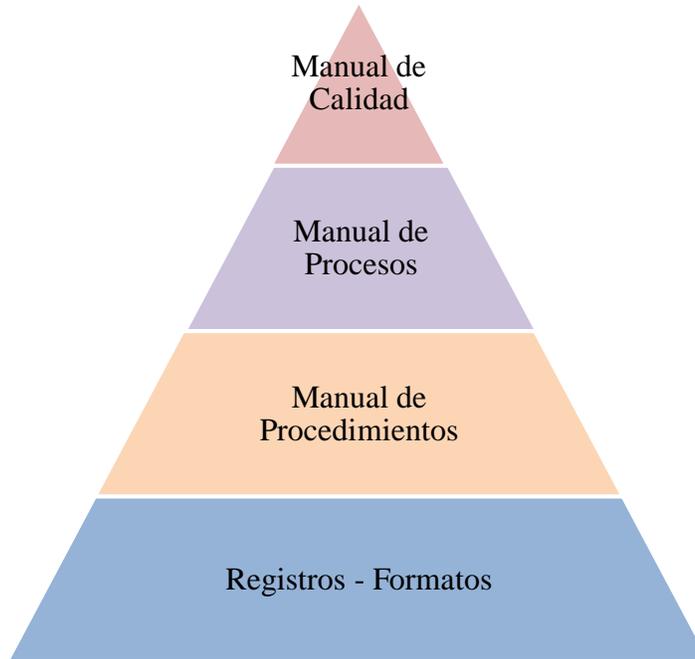


Figura N°21. Estructura de la documentación del SGC.

Elaborado por: El investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MP-001
	MANUAL DE PROCESOS	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01



MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MP-001
	MANUAL DE PROCESOS	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

Objetivo

Definir las actividades de los procesos, los mismos que servirán de apoyo administrativo de una manera documentada, para mejorar los procedimientos que se manejan en el área administrativa de la institución.

Alcance

Este manual se aplica a los procesos administrativos encontrados dentro de la institución:

- Sistema de Gestión de Calidad
- Autoevaluación
- Publicidad y Mercadeo
- Área comercial
- Servicio al cliente
- Contabilidad General
- Talento Humano
- Coordinación ABC Language Center
- Coordinación General.
- Coordinación Digital.
- Coordinación Logística

Marco legal.

- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 56.- Instituciones educativas particulares.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso b.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso f.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MP-001
	MANUAL DE PROCESOS	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 58.- Deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares.- Inciso o.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 68.- Sistema Nacional de Evaluación y sus componentes.

Responsables

- Director Ejecutivo
- Técnico en Gestión de Calidad

Terminología

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Actividad:** Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, es todo lo que las personas realizan diariamente en todo momento en la empresa.
- **Tarea:** Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas.
- **Manual de procesos y procedimientos:** Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente.
- **ANSI:** Simbología que representa flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MP-001
	MANUAL DE PROCESOS	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

- **Control:** Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.
- **Eficacia:** Capacidad de producir resultados en un tiempo determinado.
- **Eficiencia:** Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **MP:** Manual de Procesos

Procesos

El presente manual contiene tres (2) procesos de control y ocho (9) procesos operativos con sus respectivos subprocesos, registros y anexos.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PG-001
	PROCESO GENERAL	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-P-PG-001
PROCESO GENERAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PG-001
	PROCESO GENERAL	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

El macro proceso administrativo tiene como finalidad el identificar y gestionar cada una de los procesos administrativos que se mantienen en la institución, lo cual ayudara a retroalimentar la información que arrojen los mismos dando paso a una mejora continua y optimización de recursos.

2. Alcance

Este proceso abarca desde la identificación de las actividades que se realizan en el área administrativa del Grupo Educativo UK; en el cual no se involucran los procesos académicos, hasta el levantamiento de cada uno de los procesos que serán involucrados en el sistema de gestión de calidad creado para la institución.

3. Responsables

- Director Ejecutivo
- Técnico en Gestión de Calidad

4. Terminología

- **Macro proceso:** Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio cumpliendo con los requisitos explícitos e implícitos de sus ciudadanos, beneficiarios o usuarios.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Actividad:** Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, es todo lo que las personas realizan diariamente en todo momento en la empresa.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PG-001
	PROCESO GENERAL	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

- **Tarea:** Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas.
- **Control:** Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.
- **Eficacia:** Capacidad de producir resultados en un tiempo determinado.
- **Eficiencia:** Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **P:** Proceso
- **PG:** Proceso General

5. Referencia Normativa

- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 56.- Instituciones educativas particulares.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso b.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso f.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 58.- Deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares.- Inciso o.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 68.- Sistema Nacional de Evaluación y sus componentes.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PG-001
	PROCESO GENERAL	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

6. Descripción de Actividades

PROCESO GENERAL		
N°	Responsable	Actividades
1	Director Ejecutivo	Elaborar Plan Anual de Gestión El director Ejecutivo Liderará la elaboración de un Plan Anual de Gestión de la institución y lo someterá a consideración de la junta de accionistas de la institución cada año.
2	Junta de accionistas	Aprobar Plan Anual de Gestión Se encargaran de aprobar el plan presentado por el director ejecutivo, caso contrario informaran de los cambio a realizar para su aprobación.
3	Director Ejecutivo	Desarrollar Plan Aprobado Será quien diseñe, ejecute y asegure la excelencia en el cumplimiento de los programas presentados en el plan de gestión y mismos que estarán aprobados por la junta de accionistas.
4	Director Ejecutivo	Gestionar los recursos de la institución Gestionará de manera adecuada los recursos económicos disponibles y genera nuevas fuentes de financiamiento para la sostenibilidad financiera de las actividades de la institución.
5	Director Ejecutivo	Designar responsabilidades Actuar como jefe directo del personal contratado, designando las responsabilidades del área administrativa a la persona que cumpla con el perfil para cada uno de los cargos.
6	Director Ejecutivo	Revisar Subprocesos y procedimientos Se revisará periódicamente los subprocesos y procedimientos administrativos con los que cuenta la institución.
7	Técnico de SGC	Realizar el levantamiento de actividades Aplicar los mecanismos y herramientas definidas, para la eficiente gestión de los procesos (levantamiento, documentación, análisis, validación y formalización).
8	Técnico de SGC	Revisar el SGC Revisa periódicamente el sistema de gestión, realizando auditorías internas con sus respectivos informes.
9	Técnico de SGC	Dar seguimiento a las no conformidades Realiza un seguimiento a los procedimientos, en concreto se encargará del seguimiento de las no conformidades que puedan surgir y de las acciones preventivas y correctivas.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PG-001
	PROCESO GENERAL	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

10	Técnico de SGC	Socializar cambios Informará al resto de la organización de los cambios o modificaciones que suceden en el sistema de gestión de calidad, esto debido a los procesos de mejora continua que se desarrollen para el beneficio de la institución.
11	Técnico de SGC	Mantener y gestionar el SGC <ul style="list-style-type: none"> • Implementar, mantener y asegurar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, basado en el modelo de excelencia EFQM. • Revisar y dar seguimiento al desarrollo del Plan de Capacitación del personal en lo relacionado con el Sistema de Gestión de la Calidad.
12	Técnico de SGC	Controlar documentación <ul style="list-style-type: none"> • Mantiene y gestiona toda la documentación y registros del sistema de gestión de calidad que se manejen dentro de la institución. • Distribuir y llevar control de todas las copias controladas que se generan de la documentación original de Gestión de la Calidad.
13	Director Ejecutivo	Realizar informe anual Se realizará y presentará el informe anual de actividades para evaluación de la junta de accionistas.
14	Director Ejecutivo	Garantizar el cumplimiento Dar seguimiento a la eficacia, eficiencia y calidad con la que se lleve a cabo todo en cuanto al SGC.

7. Indicadores

La gestión de calidad en procesos administrativos se puede basar en dos indicadores, eficacia y eficiencia, que determinan si el cumplimiento de un SGC está cumpliendo con su cometido.

7.1. Indicador de eficacia

La eficacia, significa cuantificación del logro del objetivo establecido, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. En este sentido se puede utilizar la siguiente ecuación.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PG-001
	PROCESO GENERAL	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

$$Eficacia = \frac{Resultados\ Alcanzados}{Resultados\ planificados} * 100\%$$

7.2.Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se puede mencionar el siguiente:

$$Eficiencia = \frac{Recursos\ utilizados}{Recursos\ planificados} * 100\%$$

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PG-001
	PROCESO GENERAL	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

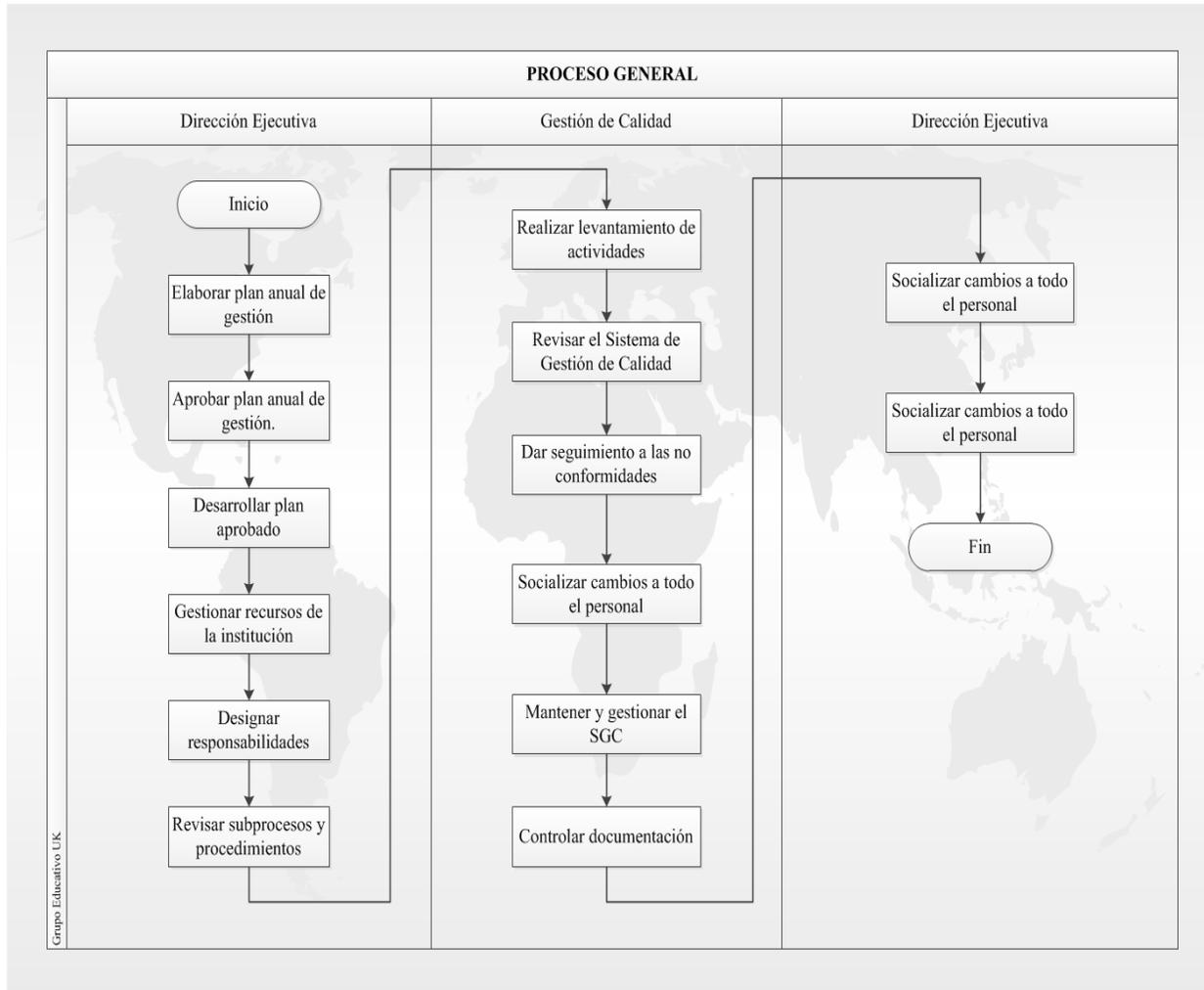


Figura N°22. Diagrama de Proceso General

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-A-002
	PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-P-A-002
PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-A-002
	PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Determinar la medida del cumplimiento de los objetivos propios que mantiene la institución mediante la aplicación de la metodología EFQM, la cual permitirá conocer los puntos fuertes y áreas de mejora a fortalecer.

2. Alcance

La autoevaluación comprende fundamentalmente como una herramienta de gestión y aseguramiento permanente de la calidad que en conjunto con otros elementos asegura el desarrollo y funcionamiento sistemático de los procesos administrativos de la institución.

3. Responsables

- Director Ejecutivo
- Comité de Calidad
- Comité evaluador

4. Terminología

- **Autoevaluación:** método que consiste en valorar uno mismo la propia capacidad que se dispone para tal o cual tarea o actividad, así como también la calidad del trabajo que se lleva a cabo.
- **Sistema:** módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí.
- **Gestión:** acción y el efecto de gestionar y administrar, es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir un objetivo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-A-002
	PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

- **Alta dirección:** Persona o personas que gobiernan al más alto nivel una organización. Puede ser un director general, un gerente, un presidente, el consejo de administración, directores ejecutivos, socios directores, altos ejecutivos
- **Evidencia objetiva:** Pruebas que ponen de manifiesto la existencia o veracidad de cualquier asunto.
- **Mejora continua:** Instrumento para contribuir a la capacidad de lograr los objetivos de la organización.
- **Revisión:** Actividad que garantiza la conveniencia, adecuación y eficacia de la cuestión objeto de revisión, para lograr los objetivos establecidos.
- **ANSI:** una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **P:** Proceso
- **A:** Autoevaluación.
- **R:** Registro

5. Referencia Normativa

- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 56.- Instituciones educativas particulares.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 58.- Deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares.- Inciso o.
- Modelo de Excelencia EFQM

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-A-002
	PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

6. Descripción de Actividades

PROCESO AUTOEVALUACIÓN		
N°	Responsable	Actividades
1	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico de SGC • Equipo Evaluador 	<p>Implementar fase de autoevaluación del modelo de excelencia EFQM</p> <p>Para la implementación de la primera fase del modelo de excelencia EFQM se realizarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar el equipo evaluador, el mismo que estará conformado por el personal interno de la institución. • Capacitar a evaluadores, mediante la enseñanza de cómo manejar las fichas EFQM para la evaluación individual de cada responsable administrativo. • Realizar la evaluación interna a cada uno de los responsables del área administrativa de la institución. • Realizar un conceso entre todo el equipo evaluador para el desarrollo de un análisis minucioso. • Determinar cuáles son los puntos fuertes con los que cuenta el SGC dentro de la institución así como sus puntos fuertes.
2	Técnico de SGC	<p>Realizar informe de la autoevaluación</p> <p>Se realizará un informe de la autoevaluación realizada en el UK-SGC-R-A-001 INFORME AUTOEVALUACION el mismo en el que se detallará todas las novedades encontradas dentro del SGC aplicado, para con esto dar paso a la segunda fase de la implementación del modelo de excelencia EFQM.</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico de SGC • Equipo Evaluador 	<p>Implementar fase de planes de acción del modelo de excelencia EFQM</p> <p>Para la implementación de la segunda fase del modelo de excelencia EFQM se realizarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorización y selección de áreas de mejora. • Definición de las acciones de mejora. • Creación de los equipos de mejora. • Informe de los planes de acción. • Presentación y aprobación por parte del responsable del SGC • Desarrollo de las acciones de mejora. • Aprobación de los enfoques propuestos. • Implementación de los enfoques aprobados.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-A-002
	PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

4	Técnico de SGC	Mantener un proceso de mejora continua Una vez aplicada la metodología EFQM se mantendrá un proceso de mejora continua, lo cual permita a la institución aplicar a una certificación internacional.
---	----------------	---

7. Indicadores

El sistema de autoevaluación se maneja dos indicadores, eficacia y eficiencia, que determinan si el cumplimiento del mismo está cumpliendo con su cometido.

7.1. Indicador de eficacia

La eficacia, significa cuantificación del logro del objetivo establecido, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. En este sentido se puede utilizar la siguiente ecuación.

$$Eficacia = \frac{Resultados\ Alcanzados}{Resultados\ planificados} * 100\%$$

7.2. Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se puede mencionar el siguiente:

$$Eficiencia = \frac{Recursos\ utilizados}{Recursos\ planificados} * 100\%$$

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-A-002
	PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

8. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Cuestionario	Cuestionario Autoevaluación	Sin código	Anexos Generales	Anexo N°4
Tablas	Consenso de resultados	Sin Código	Anexos Generales	Anexo N°5
Informe	Informe Autoevaluación	UK-SGC-R-A-001	Anexos Generales	Anexo N°6

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-A-002
	PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	Fecha de Revisión: Noviembre 2018
		Revisión: 01

9. Diagrama

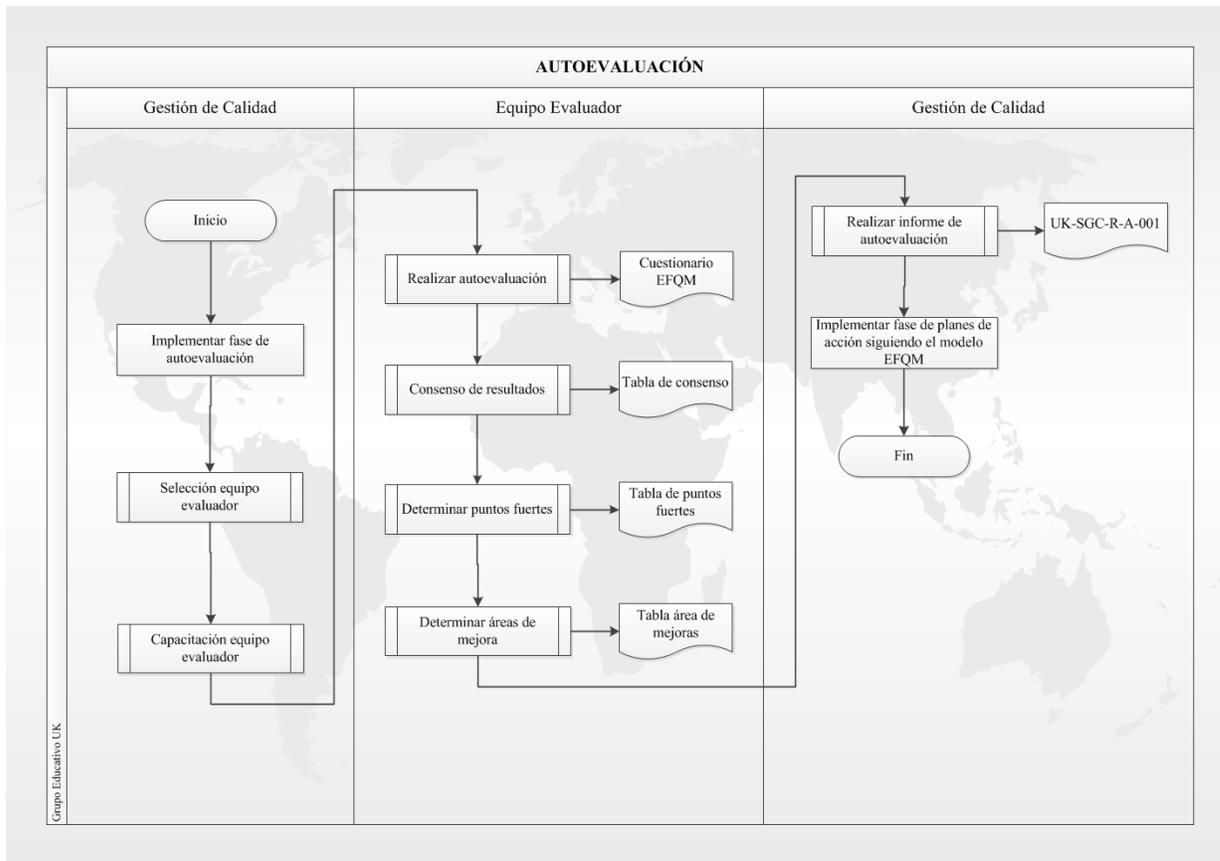


Figura N°23. Diagrama Proceso Autoevaluación

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PM-003
	PROCESO PUBLICIDAD Y MERCADEO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-P-PM-003
PROCESO DE PUBLICIDAD Y MERCADEO

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PM-003
	PROCESO PUBLICIDAD Y MERCADEO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Establecer una metodología publicitaria, la cual permita llegar con efectividad hacia el potencial cliente, dando a conocer los servicios que oferta el Grupo Educativo UK, garantizando la satisfacción de los mismos.

2. Alcance

El alcance de este proceso va desde el estudio de mercado que se realiza por parte de un consultor externo, hasta la verificación de los resultados obtenidos de la metodología aplicada.

3. Responsables

- Director Ejecutivo
- Asistente de Publicidad y Mercadeo
- Diseñador Gráfico

4. Terminología

- **Estudio de mercado:** conjunto de acciones que se ejecutan para saber la respuesta del mercado (demanda) y proveedores, competencia (oferta) ante un producto o servicio.
- **ANSI:** una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **P:** Proceso
- **PM:** Publicidad y Mercadeo
- **R:** Registro

5. Referencia Normativa

- Estatuto del Grupo Educativo UK

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PM-003
	PROCESO PUBLICIDAD Y MERCADEO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

6. Descripción de Actividades

PUBLICIDAD Y MERCADEO		
Nº	Responsable	Actividad
1	Director Ejecutivo	Realizar el estudio de mercado Se realizará el estudio de mercado de acuerdo a las necesidades de la institución, esto se llevara a cabo de manera semestral.
2	Director Ejecutivo	Socializar resultados Socializa a la asistente de publicidad y mercadeo y diseñador gráfico los resultados obtenidos del estudio mercado para la creación de propuestas de estrategias acorde a la necesidad de la institución.
3	Director Ejecutivo	Planificar reuniones Se planificará reuniones conjuntamente con el departamento de diseño, publicidad y coordinación digital, mismas que se llevaran a cabo una vez a la semana. Dicha convocatoria a reuniones consta en el UK-SGC-R-PM-001 CONVOCATORIA REUNION DE TRAFICO
4	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Publicidad y Mercadeo • Diseñador Grafico 	Proponer Planes de mercadeo En las reuniones que se mantienen semanalmente el departamento de publicidad y mercadeo presentará planes a implementar los mismos que serán basados en el estudio de mercadeo realizado anteriormente.
5	Director Ejecutivo	Aprobar Planes Aprobará los planes más acordes a las necesidades de la institución y que ayuden al cumplimiento de las metas establecidas por la organización.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Publicidad y Mercadeo • Diseñador Grafico 	Implementar planes Los planes que se hayan aprobado por parte del director ejecutivo, serán implementados en su totalidad y se le dará el seguimiento necesario, estos planes se los desarrolla de manera semanal, manteniendo la creatividad e interés en los mismos.
7	Director Ejecutivo	Evaluar resultados Evaluará los resultados que se obtengan de los planes o estrategias implementadas, lo cual permitirá fortalecer los planes que estén rindiendo frutos y se corregirá los que no den los resultados buscados.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PM-003
	PROCESO PUBLICIDAD Y MERCADEO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

7. Indicadores

El proceso de Publicidad y Mercadeo se puede basar en dos indicadores, eficacia y eficiencia, que determinan si el cumplimiento de un SGC está cumpliendo con su cometido.

7.1. Indicador de eficacia

La eficacia, significa cuantificación del logro del objetivo establecido, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. En este sentido se puede utilizar la siguiente ecuación.

$$Eficacia = \frac{Resultados\ Alcanzados}{Resultados\ planificados} * 100\%$$

7.2. Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se puede mencionar el siguiente:

$$Eficiencia = \frac{Recursos\ utilizados}{Recursos\ planificados} * 100\%$$

8. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Convocatoria a reunión de tráfico	UK-SGC-R-PM-001	Procesos y Procedimiento Anexos A	Anexo A.1

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-PM-003
	PROCESO PUBLICIDAD Y MERCADEO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

9. Diagrama

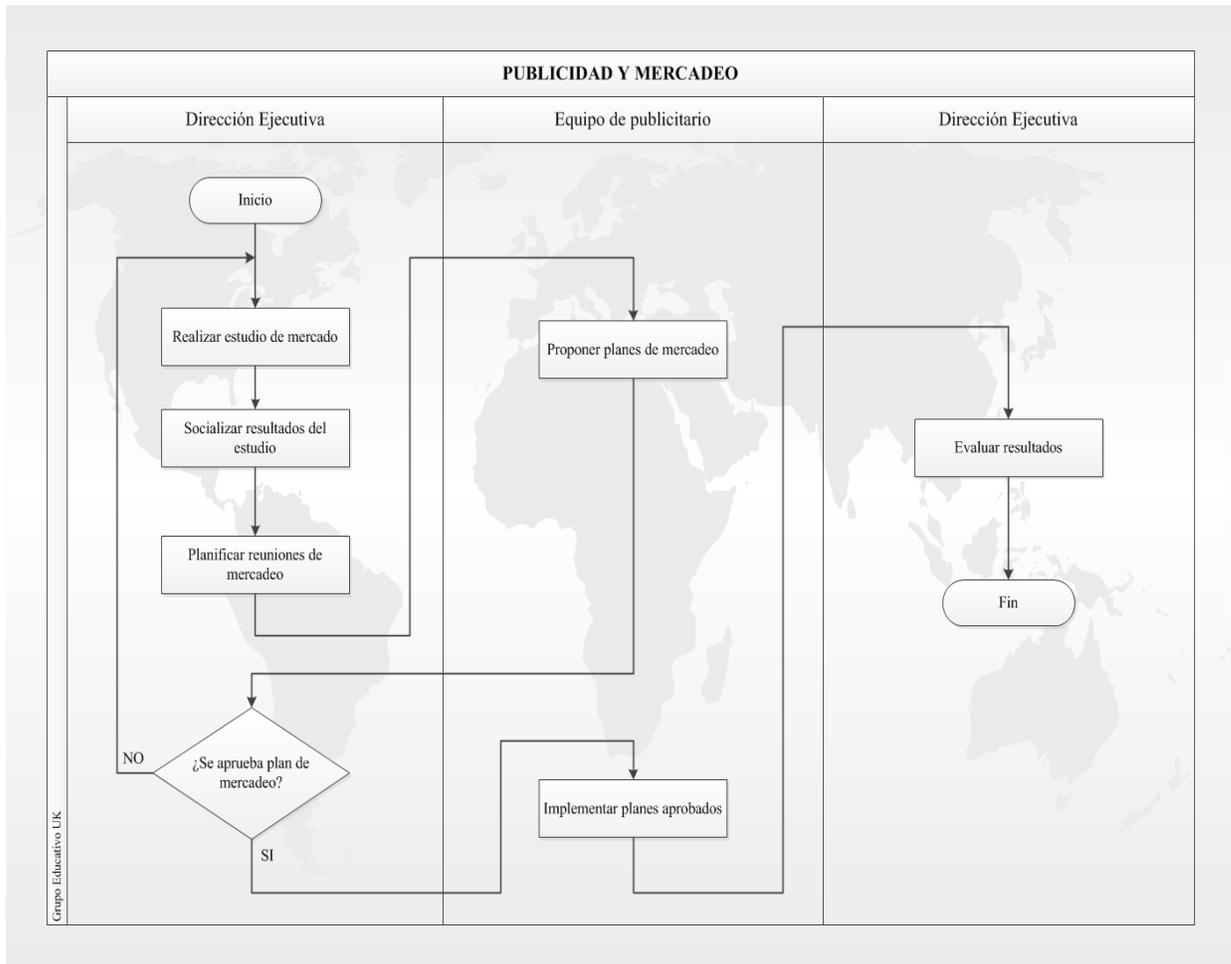


Figura N°24. Diagrama Proceso Publicidad y Mercadeo

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-AC-004
	PROCESO AREA COMERCIAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-P-AC-004
PROCESO AREA COMERCIAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-AC-004
	PROCESO AREA COMERCIAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Lograr la captación de clientes potenciales mediante la implementación de los planes estratégicos establecidos, dando como resultado el aumento de la cartera de clientes.

2. Alcance

El alcance de este proceso va desde la gestión de la base de datos provistos por el departamento de Publicidad y mercadeo hasta la verificación de los resultados obtenidos.

3. Responsables

- Director Ejecutivo
- Asistente Comercial

4. Terminología

- **Comercial:** vinculado con el comercio o con las personas que se dedican a comprar y/o vender bienes o servicios.
- **Cliente potencial:** es toda aquella persona que puede convertirse en determinado momento en comprador, usuario o consumidor, ya que presenta una serie de cualidades que lo hacen propenso a ello.
- **ANSI:** una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **P:** Proceso
- **AC:** Área Comercial
- **R:** Registro

5. Referencia Normativa

- Estatuto del Grupo Educativo UK

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-AC-004
	PROCESO AREA COMERCIAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

6. Descripción de Actividades

AREA COMERCIAL		
Nº	Responsable	Actividad
1	Director Ejecutivo	Entregar directrices Mensualmente se entrega las directrices establecidas en la reunión de tráfico, mismas que constan en el UK-SGC-R-PM-002 ACTA REUNION TRAFICO.
2	Coordinador/a Comercial	Cumplir directrices Se deberá llevar a cabo las actividades planificadas para la semana, mismas que se encuentran en el documento controlado nombrado en el punto 1.
3	Coordinador/a Comercial	Actualizar información Se actualizara diariamente la información acerca de las actividades que se han desarrollado en el día, para poder mantener un control del cumplimiento de lo planificado anteriormente.
4	Coordinador/a Comercial	Realizar Informe Mensualmente se realiza un informe de cumplimiento mismo que se envía mediante correo electrónico al director ejecutivo para su revisión.
5	Director Ejecutivo	Revisar informe Se revisa el informe mensual para saber si se está cumpliendo con las planificaciones que se le entrego inicialmente.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Asistente de Publicidad y Mercadeo 	Tomar decisión Se toma decisiones acerca de las actividades planificadas viendo si dan resultado, en caso de no hacerlo se establecen nuevas actividades a desarrollarse volviendo nuevamente al punto de partida.
7	Director ejecutivo	Verificar resultados Verifica que las directrices establecidas hayan dado los resultados esperados.

7. Indicadores

El proceso del Área comercial se puede basar en dos indicadores, eficacia y eficiencia, que determinan si el cumplimiento de un SGC está cumpliendo con su cometido.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-AC-004
	PROCESO AREA COMERCIAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

7.1. Indicador de eficacia

La eficacia, significa cuantificación del logro del objetivo establecido, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. En este sentido se puede utilizar la siguiente ecuación.

$$Eficacia = \frac{Resultados\ Alcanzados}{Resultados\ planificados} * 100\%$$

7.2. Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se puede mencionar el siguiente:

$$Eficiencia = \frac{Recursos\ utilizados}{Recursos\ planificados} * 100\%$$

7.3. Tasa de planificación

Este indicador nos permitirá medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos de este proceso.

$$T.\text{planificación} = \frac{Número\ de\ planificaciones\ concretadas}{Número\ total\ de\ planificaciones} * 100\%$$

8. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Acta reunión de tráfico	UK-SGC-R-PM-002	Procesos y Procedimiento Anexos A	Anexo A.2

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-AC-004
	PROCESO AREA COMERCIAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

9. Diagrama

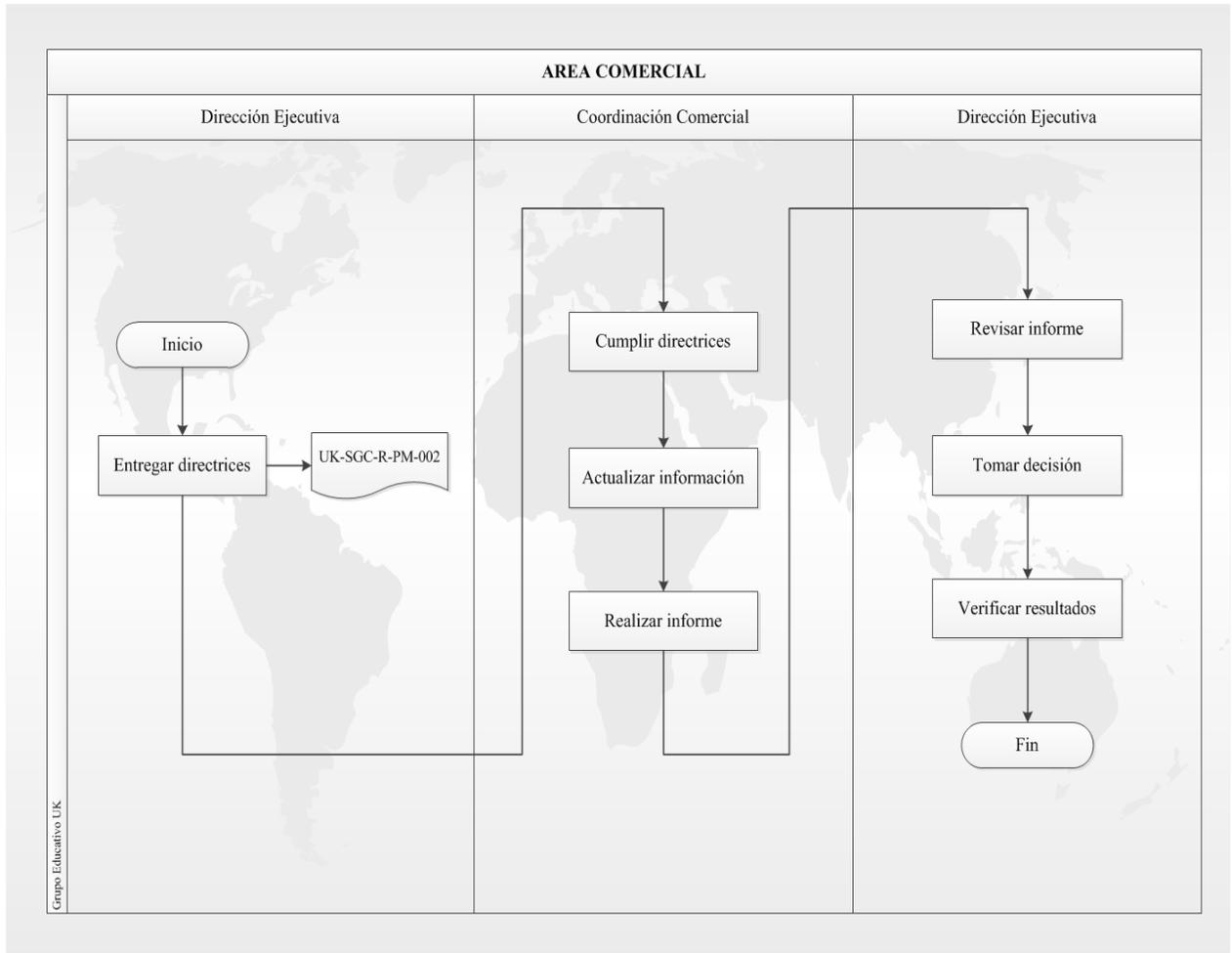


Figura N°25. Diagrama Proceso Área Comercial

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-SC-005
	PROCESO SERVICIO AL CLIENTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-P-SC-005
PROCESO SERVICIO AL CLIENTE

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-SC-005
	PROCESO SERVICIO AL CLIENTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Receptar las necesidades de los clientes y solucionarlas de acuerdo a las políticas establecidas en el menor tiempo posible.

2. Alcance

El alcance de este proceso va desde la recepción del requerimiento del cliente interno y externo hasta dar la solución más óptima y en el menor tiempo posible a este.

3. Responsables

- Asistente Administrativa

4. Terminología

- **Servicio:** representa un conjunto de acciones ejercidas por personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.
- **Cliente:** persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto.
- **Satisfacción del Cliente:** satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo.
- **ANSI:** una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **P:** Proceso
- **SC:** Servicio al Cliente
- **R:** Registro

5. Referencia Normativa

- Estatuto del Grupo Educativo UK

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-SC-005
	PROCESO SERVICIO AL CLIENTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

6. Descripción de Actividades

SERTVICIO AL CLIENTE		
Nº	Responsable	Actividad
1	Asistente Administrativa	Recibir al cliente Se recibe el requerimiento del cliente, si está al alcance se busca dar la solución adecuada, caso contrario se direccionara con la persona indicada (EN EL CASO DE SER QUEJA INCLUIR EN EL CRM)
2	Asistente Administrativa	Gestión de Central telefónica Una segunda manera de recibir los requerimientos del cliente es mediante la recepción de llamadas telefónicas, estas llamadas pueden darse por el cliente interno o externo de la empresa. En caso de ser necesario se dirigirá las llamadas con la persona indicada.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Coordinadores • Contadora 	Atender requerimientos Según sea el requerimiento o queja presentada, la persona responsable dará la solución más adecuada, misma que debe ser registrada en el sistema CRM y en el UK-SGC-R-SC-001 SOLUCION QUEJA CRM

7. Indicadores

El proceso de servicio al cliente se puede basar en tres indicadores, eficacia, eficiencia y satisfacción que determinan si el cumplimiento de un SGC está cumpliendo con su cometido.

7.1. Indicador de eficacia

La eficacia, significa cuantificación del logro del objetivo establecido, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. En este sentido se puede utilizar la siguiente ecuación.

$$Eficacia = \frac{\text{Resultados Alcanzados}}{\text{Resultados planificados}} * 100\%$$

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-SC-005
	PROCESO SERVICIO AL CLIENTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

7.2. Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se puede mencionar el siguiente:

$$Eficiencia = \frac{Recursos\ utilizados}{Recursos\ planificados} * 100\%$$

7.3. Indicador de satisfacción

Medirá el porcentaje de clientes que contactan la empresa manifestando alguna insatisfacción – queja o reclamo -, contra el total de contactos atendidos.

$$Satisfacción = \frac{Número\ de\ quejas\ solucionadas}{Número\ total\ de\ quejas} * 100\%$$

8. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Solución queja CRM	UK-SGC-R-SC-001	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.1

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-SC-005
	PROCESO SERVICIO AL CLIENTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

9. Diagrama

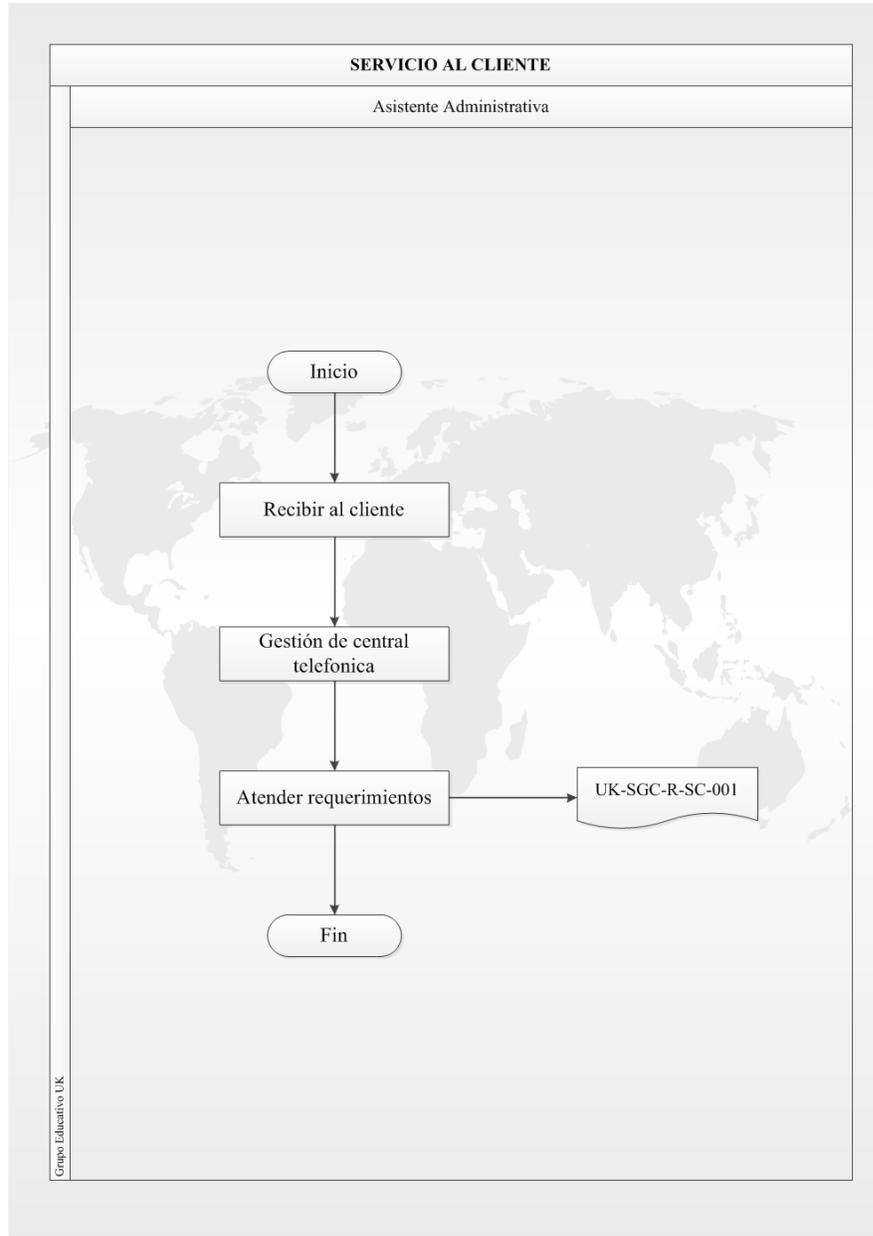


Figura N°26. Diagrama Proceso Servicio al Cliente

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-C-006
	PROCESO CONTABILIDAD	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-P-C-006
PROCESO CONTABILIDAD

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-C-006
	PROCESO CONTABILIDAD	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Informar sobre la situación financiera de la institución, resultados de sus operaciones y cambios de situación financiera.

2. Alcance

El alcance de este proceso va desde la revisión de documento fuente hasta el análisis del estado financiero de la institución.

3. Responsables

- Contadora General
- Asistentes contables

4. Terminología

- **Documento fuente:** es el justificante propio o ajeno que da origen a un asiento contable. Contiene, la información necesaria para el registro contable de una operación, y tiene la función de comprobar razonablemente la realidad de dicha operación.
- **Libro Mayor:** libro que recoge todas las operaciones económicas registradas en las distintas cuentas contables de la empresa de manera cronológica.
- **Libro Diario:** es el registro contable principal de cualquier sistema contable, en el cual se anotan todas las operaciones.
- **Balance:** Documento contable que indica la situación económica y financiera de una sociedad en un momento concreto. es una fotografía a fecha determinada de los bienes, derechos y obligaciones de la compañía.
- **Estados financieros:** Son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-C-006
	PROCESO CONTABILIDAD	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- **Transacción:** Es una operación que realiza la empresa.
- **Asiento contable:** es el conjunto de anotaciones o apuntes contables que se hacen en el Libro diario de contabilidad, que se realizan con la finalidad de registrar un hecho económico que provoca una modificación cuantitativa o cualitativa en la composición del patrimonio de una empresa.
- **ANSI:** una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **P:** Proceso
- **C:** Contabilidad
- **R:** Registro

5. Referencia Normativa

- Estatuto del Grupo Educativo UK
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 38.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 40.- Registro de compras y adquisiciones
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 42.- Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 65.- Intereses.
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 66.- Sanciones

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-C-006
	PROCESO CONTABILIDAD	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 69.- Información de Patrimonio.

6. Descripción de Actividades

CONTABILIDAD		
Nº	Responsable	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Coordinadores 	Registrar las transacciones en el diario general Se lleva un registro en un medio magnético, en el cual quedan registradas cronológicamente todas las transacciones efectuadas por la institución de acuerdo con los principios de contabilidad y en función del impacto que éstas hayan tenido en las cuentas básicas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Coordinadores 	Pasar la información del diario general al mayor general Es un estado contable que se formula periódicamente, por lo general al fin de cada mes, para comprobar que la totalidad de los cargos es igual a la totalidad de los abonos hechos en los libros durante cierto periodo. Se lo mantienen en sistema contable informático que mantiene la institución.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Contadora 	Obtener la balanza de comprobación. Se realiza el registro de la información, misma que garantiza que se ha efectuado la totalidad de las transcripciones originadas en el Diario, basadas en los principios de la partida doble.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Contadora 	Registrar los asientos de ajuste Los ajustes contables, en la contabilidad, los realizamos por dos razones: <ol style="list-style-type: none"> 1. Al cierre del ejercicio contable (Cada vez que elaboramos los estados financieros) debemos hacer los respectivos asientos de ajustes, para las cuentas de la institución. 2. Cuando en los registros del libro diario o libro mayor cometemos errores, utilizamos los ajustes para revertir la operación que hayamos registrado de forma incorrecta.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Contadora 	Obtener la balanza de comprobación ajustada Se realiza el balance de comprobación ajustado después de la realización de los asientos de ajuste en el libro mayor de la institución.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-C-006
	PROCESO CONTABILIDAD	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

6	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Contadora 	Formular los estados financieros Se preparan y presentan para ser utilizados y conocidos por usuarios externos a la institución, como auditorías externas que se puedan realizar.
7	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Contadora 	Hacer los asientos de cierre Consiste en hacer un asiento con todas las cuentas de Ingresos y Gastos que se mantiene en la institución. Se lo mantienen en sistema contable informático que mantiene la institución.
8	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Contadora 	Obtener la balanza de comprobación después del cierre Después de que se hayan pasado al mayor todos los asientos de ajustes y de cierre, se deberá elaborar un nuevo balance de prueba, para volver a verificar la igualdad de las sumas de las cuentas deudoras y acreedoras.

7. Indicadores

El proceso de contabilidad se puede basar en dos indicadores, eficacia y eficiencia que determinan si el cumplimiento de un SGC está cumpliendo con su cometido.

7.1. Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se puede mencionar el siguiente:

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

$$\text{Rotación de activos} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Activos total}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Activo total}}$$

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-C-006
	PROCESO CONTABILIDAD	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

7.2. Indicadores de desempeño

Es un instrumento de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos y que a su vez constituyen una expresión cuantitativa y/o cualitativa de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido.

$$\text{Deserción de clientes} = \frac{\text{Cantidad de clientes año corriente}}{\text{Cantidad de clientes año anterior} - 1}$$

7.3. Indicadores de endeudamiento

Tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo total con terceros}}{\text{Activo total}}$$

8. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Libros contables	Sin código	Plataformas digitales	Sin numeración

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-C-006
	PROCESO CONTABILIDAD	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

9. Diagrama

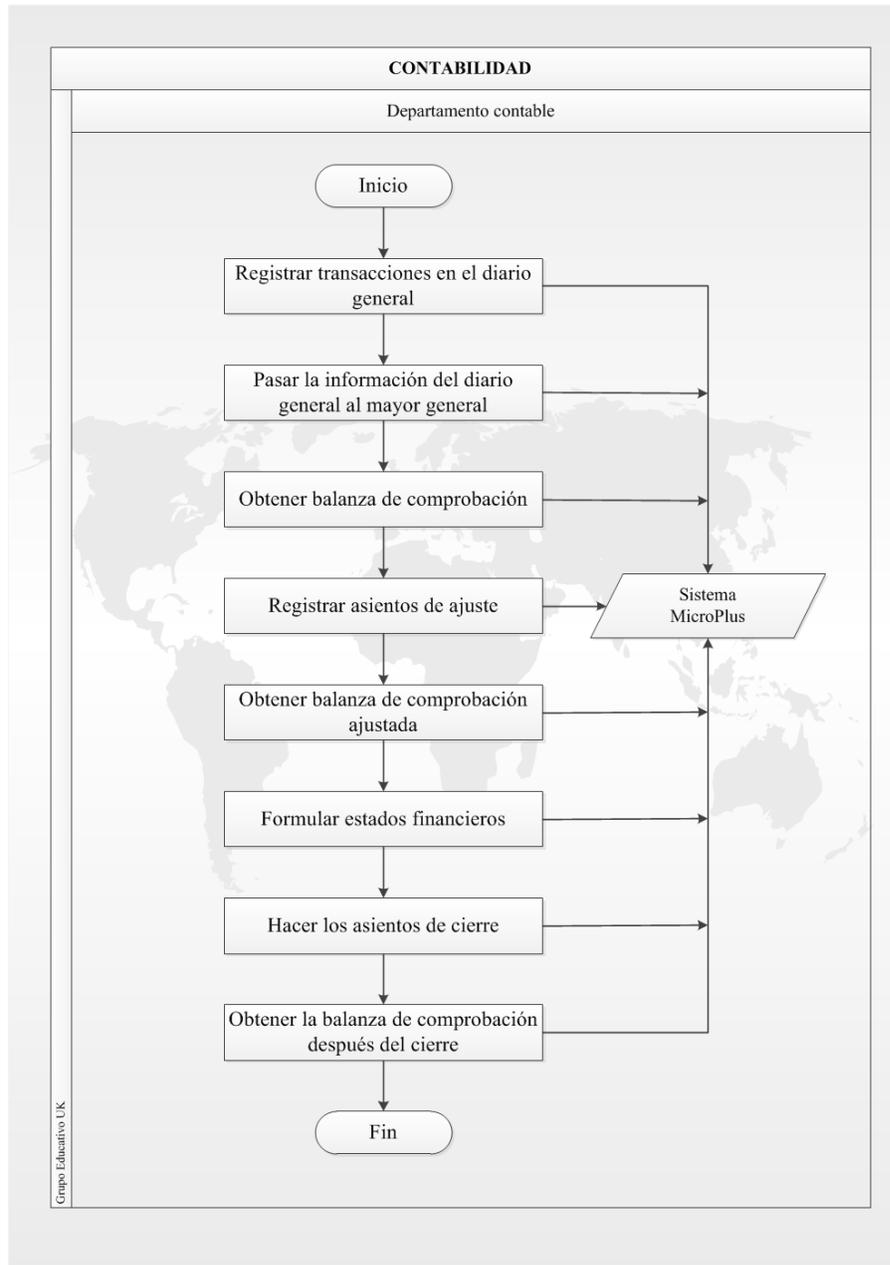


Figura N°27. Diagrama Proceso Contabilidad

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-TH-007
	PROCESO TALENTO HUMANO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-P-TH-007
PROCESO TALENTO HUMANO

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-TH-007
	PROCESO TALENTO HUMANO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Contribuir al éxito de la empresa y para esto tiene que proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la Institución a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de competencia.

2. Alcance

El alcance de este proceso va desde el control de la inclusión de personal hasta la creación o exclusión de puestos de trabajo dentro de la institución.

3. Responsables

- Coordinador/a de Talento Humano

4. Terminología

- **Gestión:** acción y el efecto de gestionar y administrar, es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir un objetivo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.
- **Programa:** planificación ordenada de las distintas actividades que componen algo que se va a realizar.
- **Capacitación:** conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.
- **Recursos:** distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad.
- **ANSI:** una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-TH-007
	PROCESO TALENTO HUMANO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- **P:** Proceso
- **TH:** Talento Humano
- **R:** Registro

5. Referencia Normativa

- Constitución del Ecuador
- Código del Trabajo Art. 277.- Registro de empleadores
- Código del Trabajo Art. 538.- Autoridades y organismos
- Código del Trabajo Art. 555.- De sus funciones.
- Código del Trabajo Art. 560.- Autorización al trabajador extranjero
- Código del Trabajo Art. 564.- Reglamentación del servicio de empleo y recursos humanos
- Estatuto del Grupo Educativo UK

6. Descripción de Actividades

TALENTO HUMANO		
Nº	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a de Talento Humano	Planificar, organizar, dirigir y controlar la inclusión de personal Conjuntamente con la dirección administrativa y académica la necesidad de personal dentro de la institución, misma que es registrada en el UK-SGC-R-TH-001 REQUERIMIENTO DE PERSONAL
2	Coordinador/a de Talento Humano	Asesorar a directivos Asesora a los directivos del más alto nivel en lo relacionado a la elaboración y formulación de políticas en materia de Administración de Recursos Humanos.
3	Coordinador/a de Talento Humano	Aplicar las normativas de la institución Interpreta y aplica las políticas, normas y reglamentos en lo que respecta a los diferentes programas de Administración de Recursos Humanos.
4	Coordinador/a de Talento Humano	Atender consultas y reclamos Atiende las consultas y reclamos presentados por los empleados de la Institución, relacionados con la interpretación y aplicación de reglamentos, normas y procedimientos en materia de recursos humanos; a fin de proponer soluciones adecuadas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-TH-007
	PROCESO TALENTO HUMANO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

5	Coordinador/a de Talento Humano	Propiciar un buen ambiente de trabajo Propicia la realización de estudios y programas que conlleven a establecer el ambiente adecuado, con los implementos necesarios, para que el personal de la Institución pueda desarrollar sus labores de una manera eficaz y satisfactoria.
6	Coordinador/a de Talento Humano	Velar por el clima organizacional Provee un ambiente organizacional de desarrollo y satisfacción del recurso humano, de forma tal que les permita a los empleados progresar en base al mérito, aptitudes y habilidades.
7	Coordinador/a de Talento Humano	Garantizar remuneración de los empleados Garantiza la coordinación de las acciones requeridas de manera oportuna para dar cumplimiento a la remuneración de los colaboradores.
8	Coordinador/a de Talento Humano	Tramitar sanciones Recibir y tramitar las solicitudes de sanciones disciplinarias que acojan suspensiones y vistos bueno por parte de la institución.
9	Coordinador/a de Talento Humano	Apoyar a la creación o exclusión de cargos Dar apoyo en la creación o exclusión de cargos así como emitir opiniones técnicas sobre propuestas de reorganización administrativa en relación con la estructura de cargos de las mismas.

7. Indicadores

El proceso de talento humano se puede basar en tres indicadores, eficacia, eficiencia y satisfacción que determinan si el cumplimiento de un SGC está cumpliendo con su cometido.

7.1. Indicador de eficacia

La eficacia, significa cuantificación del logro del objetivo establecido, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. En este sentido se puede utilizar la siguiente ecuación.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-TH-007
	PROCESO TALENTO HUMANO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

$$Eficacia = \frac{\text{Resultados Alcanzados}}{\text{Resultados planificados}} * 100\%$$

7.2. Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se puede mencionar el siguiente:

$$Eficiencia = \frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recursos planificados}} * 100\%$$

7.3. Indicador de satisfacción

Medirá el porcentaje de satisfacción interna de los trabajadores de la institución.

$$Satisfacción = \frac{\text{Número de quejas solucionadas}}{\text{Número total de quejas}} * 100\%$$

8. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Requerimiento de personal	UK-SGC-R-TH-001	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.1

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-TH-007
	PROCESO TALENTO HUMANO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

9. Diagrama

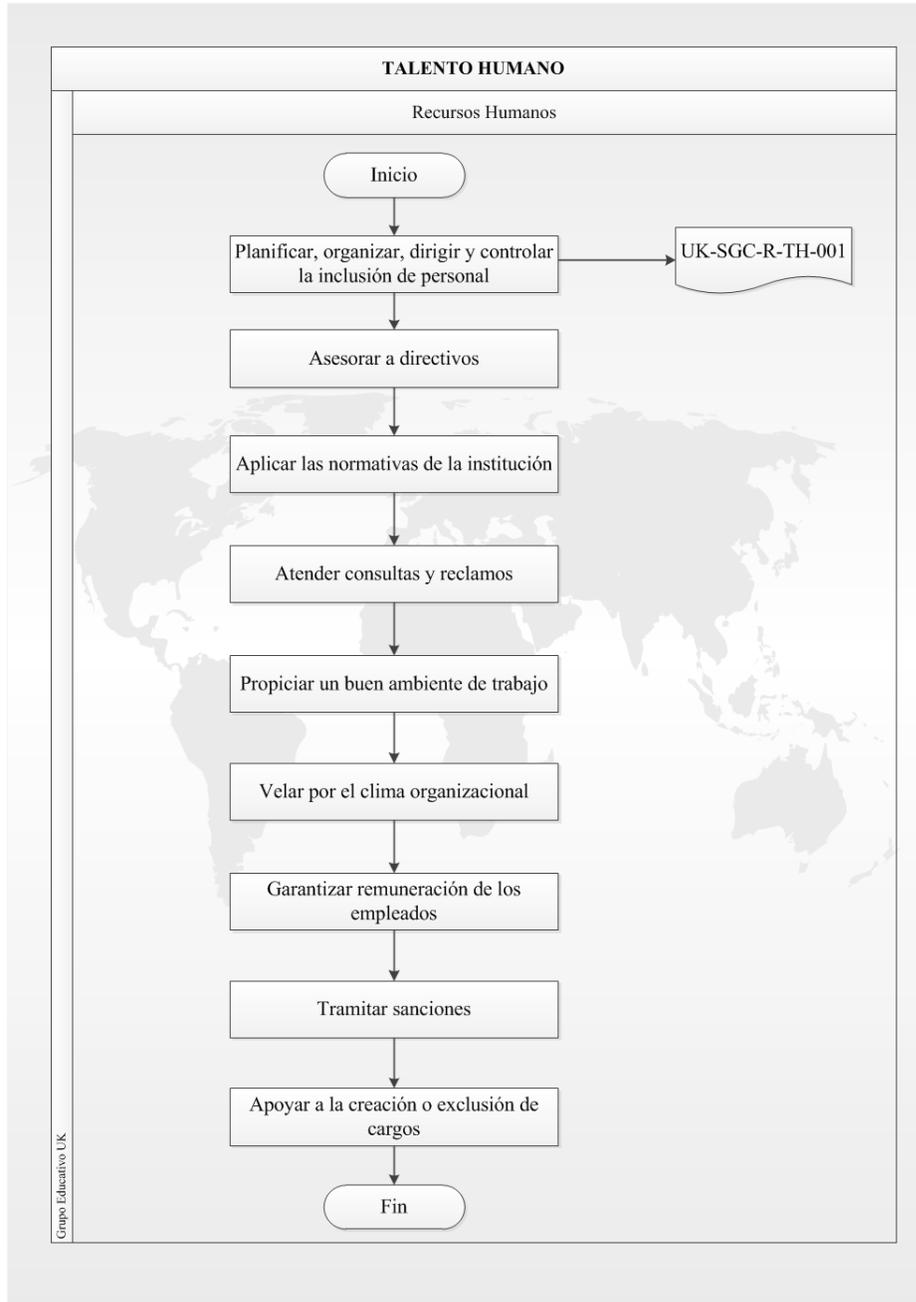


Figura N°28. Diagrama Proceso Talento Humano

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-ABC-008
	PROCESO COORDINACIÓN ABC LANGUAGE CENTER	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-P-ABC-008
PROCESO COORDINACIÓN ABC

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-ABC-008
	PROCESO COORDINACIÓN ABC LANGUAGE CENTER	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Contribuir en la organización y coordinación de las actividades planificadas para brindar un servicio de calidad en cuanto al instituto de aprendizaje en el idioma inglés.

2. Alcance

El alcance de este proceso va desde la planificación de actividades académicas hasta la revisión y control de la transición de nivel.

3. Responsables

- Coordinador/a ABC Language Center

4. Terminología

- **Gestión:** acción y el efecto de gestionar y administrar, es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir un objetivo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.
- **Programa:** planificación ordenada de las distintas actividades que componen algo que se va a realizar.
- **Capacitación:** conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.
- **ANSI:** una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **P:** Proceso
- **R:** Registro
- **I:** Instructivo

5. Referencia Normativa

- Estatuto del Grupo Educativo UK

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-ABC-008
	PROCESO COORDINACIÓN ABC LANGUAGE CENTER	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- Código de convivencia
- Proyecto Educativo Institucional UK

6. Descripción de Actividades

COORDINACIÓN ABC		
Nº	Responsable	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a ABC Language Center • Coordinador/a de Talento Humano 	Requerimiento de nuevo personal Comunicar requerimientos de nuevo personal mediante el documento UK-SGC-R-TH-001 REQUERIMIENTO DE PERSONAL . Se dará el apoyo necesario al momento del ingreso de un nuevo docente dentro del instituto de inglés.
2	Coordinador/a ABC Language Center	Apoyo en selección de personal Apoyar el proceso de selección de personal en la evaluación de la clase demostrativa y evaluación previa. Para este proceso se maneja los documentos UK-SGC-R-ABC-001 CLASS OBSERVATION FORMAT y UK-SGC-R-TH-002 ENTREVISTAS-REFERENCIAS
3	Coordinador/a ABC Language Center	Apoyo en inducción de personal Apoyar el proceso de inducción de personal docente mediante la socialización del UK-SGC-I-ABC-001 INFORMATION FOR TEACHERS' STAFF
4	Coordinador/a ABC Language Center	Verificar las rutas de transporte Se verifica que los estudiantes estén en la buseta correspondiente a su recorrido con el registro UK-SGC-R-ABC-002 LIST OF SCHOOL BUSES .
5	Coordinador/a ABC Language Center	Gestión CRM <ul style="list-style-type: none"> • Receptar la queja del padre de familia • Completar el Registro de Quejas • Dar solución la misma que se registra con el documento digital UK-SGC-R-SC-001 SOLUCION QUEJA CRM

7. Indicadores

El proceso de coordinación ABC se puede basar en tres indicadores, eficacia, eficiencia y satisfacción que determinan si el cumplimiento de un SGC está cumpliendo con su cometido.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-ABC-008
	PROCESO COORDINACIÓN ABC LANGUAGE CENTER	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

7.1. Indicador de eficacia

La eficacia, significa cuantificación del logro del objetivo establecido, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. En este sentido se puede utilizar la siguiente ecuación.

$$Eficacia = \frac{\text{Resultados Alcanzados}}{\text{Resultados planificados}} * 100\%$$

7.2. Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se puede mencionar el siguiente:

$$Eficiencia = \frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Recursos planificados}} * 100\%$$

7.3. Indicador de satisfacción

Medirá el porcentaje de satisfacción interna de los trabajadores de la institución.

$$Satisfacción = \frac{\text{Número de quejas solucionadas}}{\text{Número total de quejas}} * 100\%$$

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-ABC-008
	PROCESO COORDINACIÓN ABC LANGUAGE CENTER	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Requerimiento de personal	UK-SGC-R-TH-001	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.1
Registro	CLASS OBSERVATION FORMAT	UK-SGC-R-ABC-001	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.1
Registro	ENTREVISTAS-REFERENCIAS	UK-SGC-R-TH-002	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.2
Instructivo	INFORMATION FOR TEACHERS' STAFF	UK-SGC-I-ABC-001	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.2
Registro	LIST OF SCHOOL BUSES.	UK-SGC-R-ABC-002	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.3
Registro	Solución queja CRM	UK-SGC-R-SC-001	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.1

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			



9. Diagrama

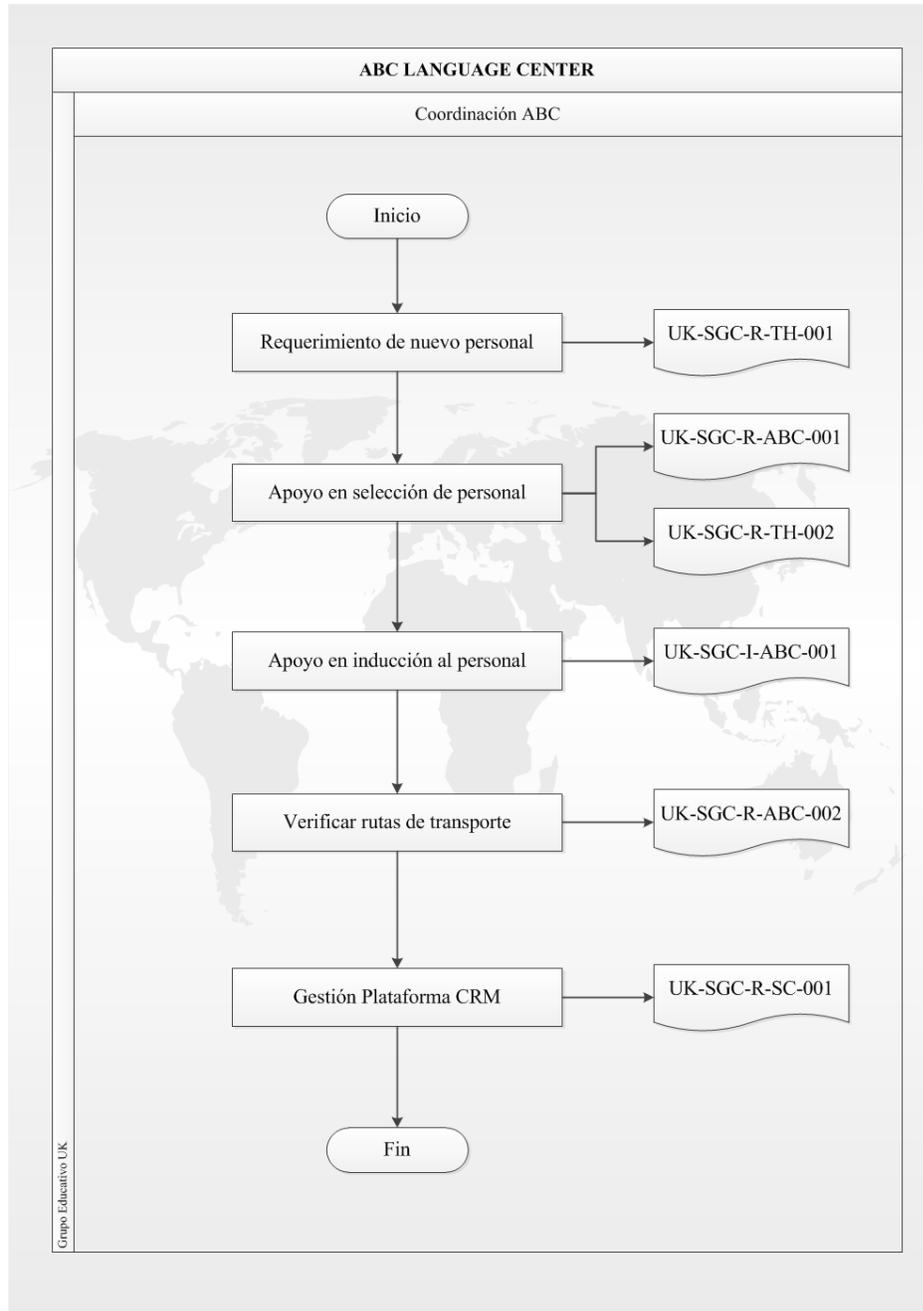


Figura N°29. Diagrama Proceso Coordinación ABC

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CG-009
	PROCESO COORDINACIÓN GENERAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-P-CG-009
PROCESO COORDINACIÓN GENERAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CG-009
	PROCESO COORDINACIÓN GENERAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Coordinar aspectos administrativos con respecto al cumplimiento de requisitos y obligaciones impuestos por el Ministerio de Educación del Ecuador que permitan el normal funcionamiento de la institución.

2. Alcance

El alcance de este proceso va desde la revisión de cumplimientos administrativos hasta la socialización de las resoluciones emitidas por el MinEduc.

3. Responsables

- Coordinador/a General

4. Terminología

- **Gestión:** acción y el efecto de gestionar y administrar, es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir un objetivo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.
- **Programa:** planificación ordenada de las distintas actividades que componen algo que se va a realizar.
- **ANSI:** una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **CG:** Coordinación General
- **P:** Proceso
- **R:** Registro

5. Referencia Normativa

- Estatuto del Grupo Educativo UK

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CG-009
	PROCESO COORDINACIÓN GENERAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 56.- Instituciones educativas particulares.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso b.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso f.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 58.- Deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares.- Inciso o.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 68.- Sistema Nacional de Evaluación y sus componentes.

6. Descripción de Actividades

COORDINACIÓN GENERAL		
Nº	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a General	Revisar anualmente reglamentos Se revisa al inicio de cada año lectivo los permisos de funcionamiento, resoluciones emitidas por el MinEduc y en el caso de ser necesarios realizar los trámites pertinentes.
2	Coordinador/a General	Realizar Trámites del MinEduc Se realiza los trámites pertinentes a legalizaciones de permisos de funcionamiento, mismos que se los lleva a cabo en el Distrito 18D01, de la provincia de Tungurahua.
3	Coordinador/a General	Llevar Registros de trámites Se mantiene un registro de los trámites pertinentes con una copia de las solicitudes presentadas en el Distrito 18D01, de la provincia de Tungurahua.
4	Coordinador/a General	Archivar Solicitudes Se archivan las solicitudes en la carpeta Correspondencia MinEduc , mismas que servirán de evidencias en caso de ser necesario en los trámites que se realiza.
5	Coordinador/a General	Socializar resoluciones Se socializa a los directivos de la institución las resoluciones emitidas por el Distrito 18D01, de la provincia de Tungurahua, para dar el cumplimiento a lo que en estas se indique

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CG-009
	PROCESO COORDINACIÓN GENERAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

7. Indicadores

El proceso de coordinación General se puede basar en dos indicadores, eficacia y eficiencia que determinan si el cumplimiento de un SGC está cumpliendo con su cometido.

7.1. Indicador de eficacia

La eficacia, significa cuantificación del logro del objetivo establecido, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. En este sentido se puede utilizar la siguiente ecuación.

$$Eficacia = \frac{Resultados\ Alcanzados}{Resultados\ planificados} * 100\%$$

7.2. Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se puede mencionar el siguiente:

$$Eficiencia = \frac{Recursos\ utilizados}{Recursos\ planificados} * 100\%$$

8. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NOMBRE
Oficios	Solicitudes al Distrito 18D01	Sin código	Carpeta	Correspondencia MinEduc

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			



9. Diagrama

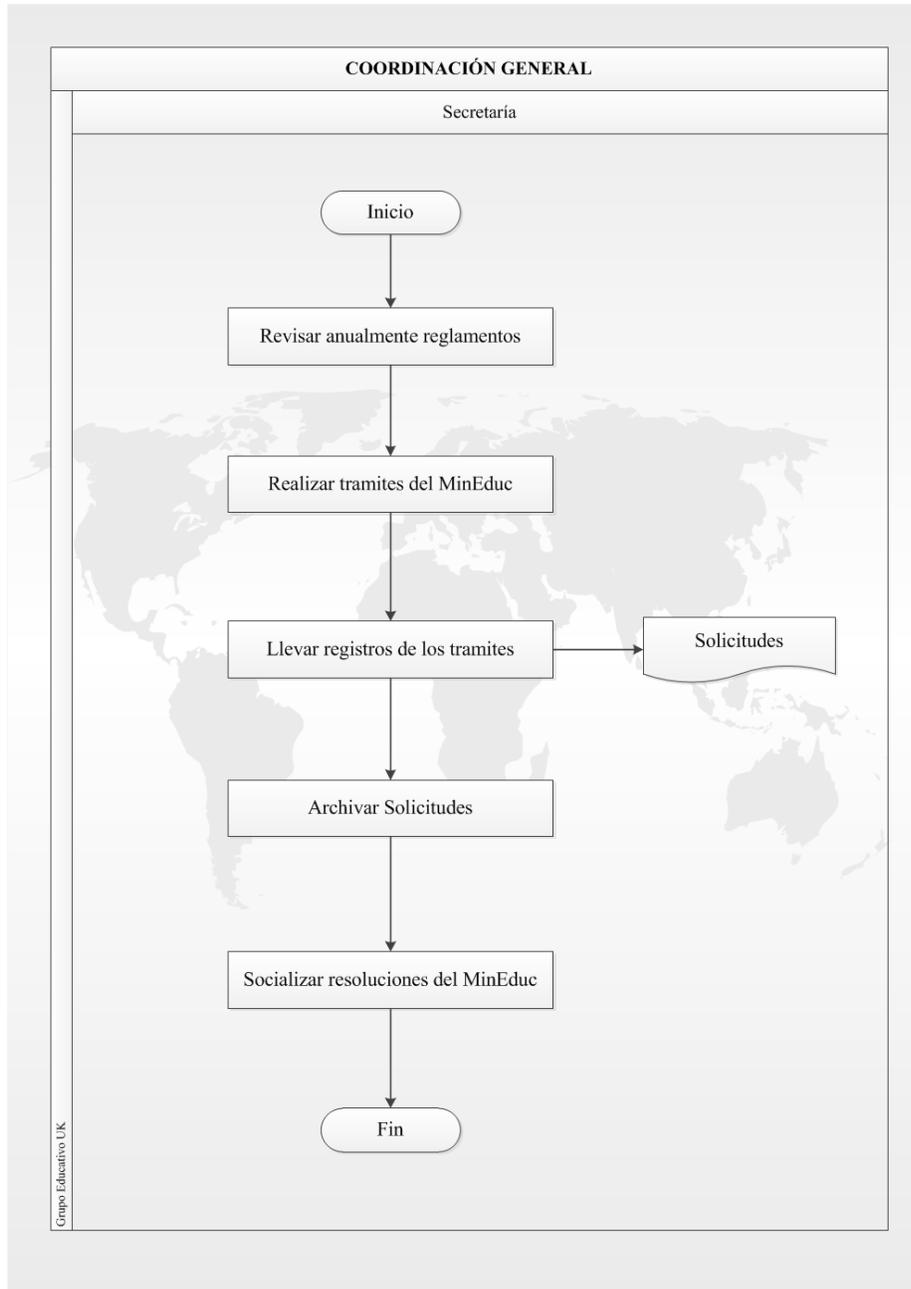


Figura N°30. Diagrama Proceso Coordinación General

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CD-010
	PROCESO COORDINACIÓN DIGITAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-P-CD-010
PROCESO COORDINACIÓN DIGITAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CD-010
	PROCESO COORDINACIÓN DIGITAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Gestionar, controlar y depurar las plataformas virtuales, página web y sistemas informáticos así como los recursos tecnológicos con los que cuenta la institución.

2. Alcance

El alcance de este proceso va desde la revisión de plataformas virtuales hasta la creación de aplicaciones informáticas que beneficien a la institución.

3. Responsables

- Coordinador/a Digital

4. Terminología

- **Gestión:** acción y el efecto de gestionar y administrar, es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir un objetivo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.
- **Programa:** planificación ordenada de las distintas actividades que componen algo que se va a realizar.
- **Sistemas informáticos:** sistema de información que basa la parte fundamental de su procesamiento, en el empleo de la computación, como cualquier sistema, es un conjunto de funciones interrelacionadas, hardware, software y de recurso humano.
- **Aplicaciones digitales:** programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de tareas.
- **Plataforma virtual:** sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de Internet.
- **ANSI:** una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CD-010
	PROCESO COORDINACIÓN DIGITAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **CD:** Coordinación Digital
- **P:** Proceso
- **R:** Registro

5. Referencia Normativa

- Estatuto del Grupo Educativo UK
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 56.- Instituciones educativas particulares.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso b.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso f.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 58.- Deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares.- Inciso o.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 68.- Sistema Nacional de Evaluación y sus componentes.

6. Descripción de Actividades

COORDINACIÓN DIGITAL		
N°	Responsable	Actividades
1	Coordinador/a Digital	Revisar Plataformas virtuales Al inicio del año lectivo se revisa el funcionamiento de las plataformas institucionales, tanto las creadas internamente como las contratadas, de ser necesario se dará el mantenimiento respectivo.
2	Coordinador/a Digital	Realizar el control de equipos tecnológicos Al inicio del año lectivo se realiza un control de todos los equipos tecnológicos para comprobar su correcto funcionamiento. En caso de ser necesario se procede a dar los mantenimientos respectivos.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CD-010
	PROCESO COORDINACIÓN DIGITAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

3	Coordinador/a Digital	Mantener los sistemas informáticos Se dará el mantenimiento necesario a los sistemas con los que se realizan varios de los procesos administrativos y académicos, garantizando con esto el correcto funcionamiento de los mismos.
4	Coordinador/a Digital	Gestionar los recursos tecnológicos Gestionará de manera adecuada los recursos tecnológicos disponibles que garanticen la sostenibilidad de las actividades que realice la institución.
5	Coordinador/a Digital	Crear aplicaciones Se crearán las aplicaciones necesarias que sirvan como herramienta que facilite el trabajo tanto del personal como de los clientes de la institución.

7. Indicadores

El proceso de coordinación General se puede basar en dos indicadores, eficacia y eficiencia que determinan si el cumplimiento de un SGC está cumpliendo con su cometido.

7.1. Indicador de eficacia

La eficacia, significa cuantificación del logro del objetivo establecido, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. En este sentido se puede utilizar la siguiente ecuación.

$$Eficacia = \frac{Resultados\ Alcanzados}{Resultados\ planificados} * 100\%$$

7.2. Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se puede mencionar el siguiente:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CD-010
	PROCESO COORDINACIÓN DIGITAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

$$Eficiencia = \frac{Recursos\ utilizados}{Recursos\ planificados} * 100\%$$

8. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NOMBRE
Plataformas	Plataformas digitales	Sin código	Página web	Sistemas Informáticos

9. Diagrama

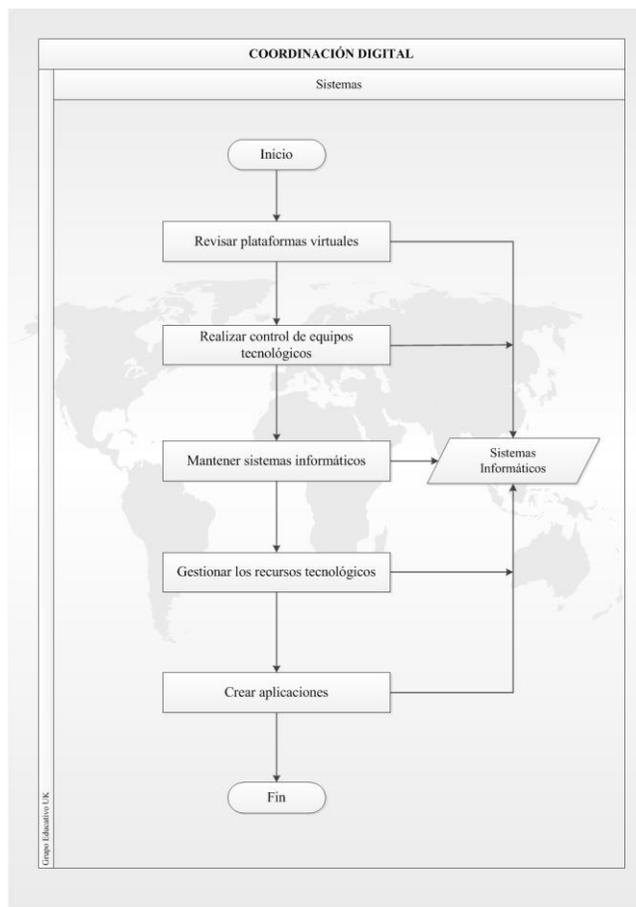


Figura N°31. Diagrama Proceso Coordinación Digital

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CL-011
	PROCESO COORDINACIÓN LOGÍSTICA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-P-CD-011
PROCESO COORDINACIÓN LOGÍSTICA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CL-011
	PROCESO COORDINACIÓN LOGÍSTICA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Gestionar y controlar los procedimientos logísticos que mantiene la institución, mismos que permitirán mantener un flujo adecuado de proveedores y cumplimiento de servicios complementarios.

2. Alcance

El alcance de este proceso va desde el análisis de diversos proveedores hasta la coordinación del servicio de transporte institucional.

3. Responsables

- Coordinador/a de Logística

4. Terminología

- **Gestión:** acción y el efecto de gestionar y administrar, es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir un objetivo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.
- **Proveedores:** empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas.
- **Servicios complementarios:** servicios de carácter opcional que la autoridad competente autoriza mediante contrato, en beneficio de la seguridad y la comodidad de los usuarios.
- **ANSI:** una simbología para representar flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **CL:** Coordinación Logística
- **P:** Proceso
- **R:** Registro

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CL-011
	PROCESO COORDINACIÓN LOGÍSTICA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

5. Referencia Normativa

- Estatuto del Grupo Educativo UK
- Servicio de Rentas Internas.
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 40.- Registro de compras y adquisiciones
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 42.- Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes

6. Descripción de Actividades

COORDINACIÓN LOGÍSTICA		
N°	Responsable	Actividades
1	Coordinador/a logística	Analizar proveedores Se analiza los posibles proveedores para la institución, de cual se pedirá cotizaciones para lograr el objetivo.
2	Coordinador/a logística	Seleccionar proveedores Valiéndose del análisis previo se escogerá a las mejores opciones en cuanto a proveedores para la institución.
3	Coordinador/a logística	Realizar convenios Se realizara convenios con los distintos proveedores, mismos que presentaran toda la documentación necesaria para legalizar su convenio.
4	Coordinador/a logística	Coordinar servicios auxiliares Llevar el control de los servicios auxiliares que se manejan en la institución.
5	Coordinador/a logística	Coordinar servicio de transporte Realizar el control y coordinación del transporte institucional mediante el UK-SGC-R-CL-001 RUTAS DE TRANSPORTE

7. Indicadores

El proceso de coordinación General se puede basar en dos indicadores, eficacia y eficiencia que determinan si el cumplimiento de un SGC está cumpliendo con su cometido.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CL-011
	PROCESO COORDINACIÓN LOGÍSTICA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

7.1. Indicador de eficacia

La eficacia, significa cuantificación del logro del objetivo establecido, tienen que ver con hacer realidad un intento o propósito, y están relacionados con el cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados. En este sentido se puede utilizar la siguiente ecuación.

$$Eficacia = \frac{Resultados\ Alcanzados}{Resultados\ planificados} * 100\%$$

7.2. Indicadores de eficiencia

La eficiencia es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible. Entre los indicadores de eficiencia se puede mencionar el siguiente:

$$Eficiencia = \frac{Recursos\ utilizados}{Recursos\ planificados} * 100\%$$

7.3. Indicadores de abastecimiento

Permite medir la satisfacción de las personas por la entrega de los recursos necesarios en un tiempo apropiado.

$$Eficiencia = \frac{Número\ de\ pedidos\ recibidos\ en\ el\ plazo\ previsto}{Número\ total\ de\ pedidos\ recibidos} * 100\%$$

8. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	RUTAS DE TRANSPORTE	UK-SGC-R-CL-001	Procesos y Procedimiento Anexos I	Anexo I.1

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Area	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-P-CL-011
	PROCESO COORDINACIÓN LOGÍSTICA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

9. Diagrama

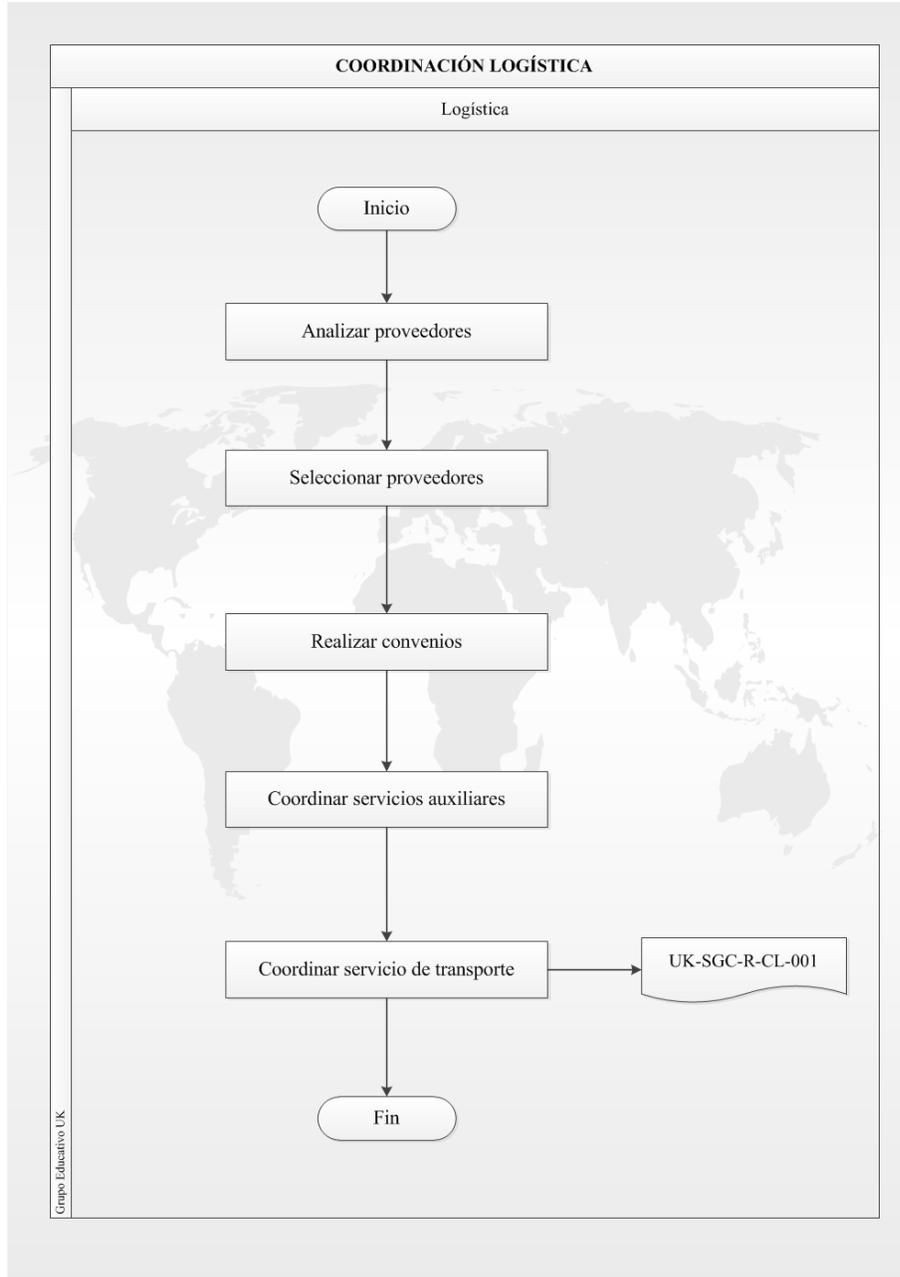


Figura N°32. Diagrama Proceso Coordinación Logística

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Noviembre 2018	Director Ejecutivo	Noviembre 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MPR-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRATIVOS

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MPR-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Objetivo

Definir los procedimientos de los procesos administrativos, los mismos que servirán de apoyo de una manera documentada y sistemática como parte del proceso de mejora continua.

Alcance

Este manual se aplica a los procedimientos de los procesos administrativos encontrados dentro de la institución:

- Publicidad y Mercadeo
- Área comercial
- Servicio al cliente
- Contabilidad General
- Talento Humano
- Coordinación ABC Language Center
- Coordinación General.
- Coordinación Digital.
- Coordinación Logística

Marco legal.

- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 56.- Instituciones educativas particulares.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso b.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso f.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 58.- Deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares.- Inciso o.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MPR-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 68.- Sistema Nacional de Evaluación y sus componentes.

Responsables

- Director Ejecutivo
- Técnico en Gestión de Calidad

Terminología

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Actividad:** Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, es todo lo que las personas realizan diariamente en todo momento en la empresa.
- **Tarea:** Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas.
- **Manual de procesos y procedimientos:** Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente.
- **ANSI:** Simbología que representa flujos de información de procesamiento electrónico de datos, de la cual se emplea algunos símbolos para diagrama de flujo administrativos.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MPR-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- **Control:** Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.
- **Eficacia:** Capacidad de producir resultados en un tiempo determinado.
- **Eficiencia:** Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **MPR:** Manual de Procedimientos

Procedimientos

El presente manual contiene los siguientes procedimientos, así como sus registros y documentos de referencia.

- Publicidad y Mercadeo
 - Estrategia de marketing digital y tradicional
 - Tráfico Comercial
- Área comercial
 - Admisiones
 - Gestión Plataforma CRM y ventas
- Servicio al cliente
 - Recepción y coordinación
- Contabilidad General
 - Pago Nómina
 - Compras
 - Facturación
 - Desvinculación de personal

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-MPR-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- Inventarios
- Talento Humano
 - Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal
 - Capacitación
 - Desempeño
 - Seguridad y Salud Ocupacional
 - Análisis y descripción de puestos
 - Clima laboral
 - Vacaciones
 - Uniformes
- Coordinación ABC Language Center
 - Coordinación y Ejecución
 - Admisiones ABC
- Coordinación General.
 - Gestión de Plataformas MinEduc
 - Programación de Actividades extracurriculares
 - Concesión de Becas y Certificados escolares
- Coordinación Digital.
 - Matriculación digital
 - Comunicación, seguridad y mantenimiento de equipos tecnológicos
 - Gestión plataformas virtuales
- Coordinación Logística
 - Organización del transporte
 - Compras y organización de limpieza

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Gestión de Calidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-PM-001
	ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL Y TRADICIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-PM-001
PROCEDIMIENTO DE MARKETING DIGITAL Y
TRADICIONAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-PM-001
	ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL Y TRADICIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Implementar las estrategias mediante los resultados del estudio de mercado.

2. Alcance

Desde la realización de un estudio de mercado hasta el control de la estrategia.

3. Responsable

Asistente Publicidad y Mercadeo

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **PM:** Publicidad y Mercadeo
- **R:** Registro

5. Referencia normativa

El departamento de publicidad y mercadeo se rige a los requerimientos y necesidades de los clientes basado en un estudio de mercado.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO MARKETING TRADICIONAL Y DIGITAL		
N°	Responsable	Actividad
1	Director Ejecutivo	Realizar el estudio de mercado interno o externo Se realizara el estudio de mercado de acuerdo a las necesidades de la institución: <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el objetivo del estudio de mercado • Se determinará si el estudio se lo realiza interna o externamente según los recursos de la institución • Se determinará el segmento al cual está dirigido el estudio de mercado

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-PM-001
	ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL Y TRADICIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		<ul style="list-style-type: none"> • Se determinara la manera de ejecución del estudio de mercado el cual puede ser telefónico, digital, e-mail, físico y otros. • Establecer el cronograma para el estudio de mercado • Tabulación y presentación de los resultados obtenidos por el estudio de mercado
2	Director Ejecutivo	Convocar a reunión inicial Convoca a reunión mediante correo electrónico a todos los implicados en la misma.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Coordinador/a digital • Diseñador/a • Asistente Publicidad y Mercadeo • Coordinador/a Área Comercial 	Reunión inicial para analizar el estudio de mercado Se mantiene una reunión semanal en la cual se analiza los resultados obtenido del estudio mercado para la selección e implementación de la estrategia más adecuada.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Coordinador/a digital • Diseñador/a • Asistente Publicidad y Mercadeo • Coordinador/a Área Comercial 	Diseñar un plan de Marketing <ul style="list-style-type: none"> • Se establecerá el objetivo general del plan de marketing • Se establecerá los objetivos secundarios del plan de marketing.
5	Director Ejecutivo	Seleccionar Estrategia Se seleccionara la estrategia y la actividad más adecuada para el cumplimiento del plan de marketing.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñador/a • Asistente Publicidad y Mercadeo • Coordinador/a Área Comercial 	Implementar la estrategia adecuada. Se implementará la estrategia que se haya escogida en la reunión mantenida con anterioridad.
7	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñador/a • Asistente Publicidad y Mercadeo • Coordinador/a Área Comercial 	Controlar estrategia Se mantendrá un control de la estrategia a seguir semanalmente, en caso de que no esté dando los resultados que se esperaban, se regresa al punto 3.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-PM-001
	ESTRATEGIA DE MARKETING DIGITAL Y TRADICIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
E-mail	Convocatoria a reunión inicial	Sin código	Correos institucionales	Sin numeración

8. Diagrama

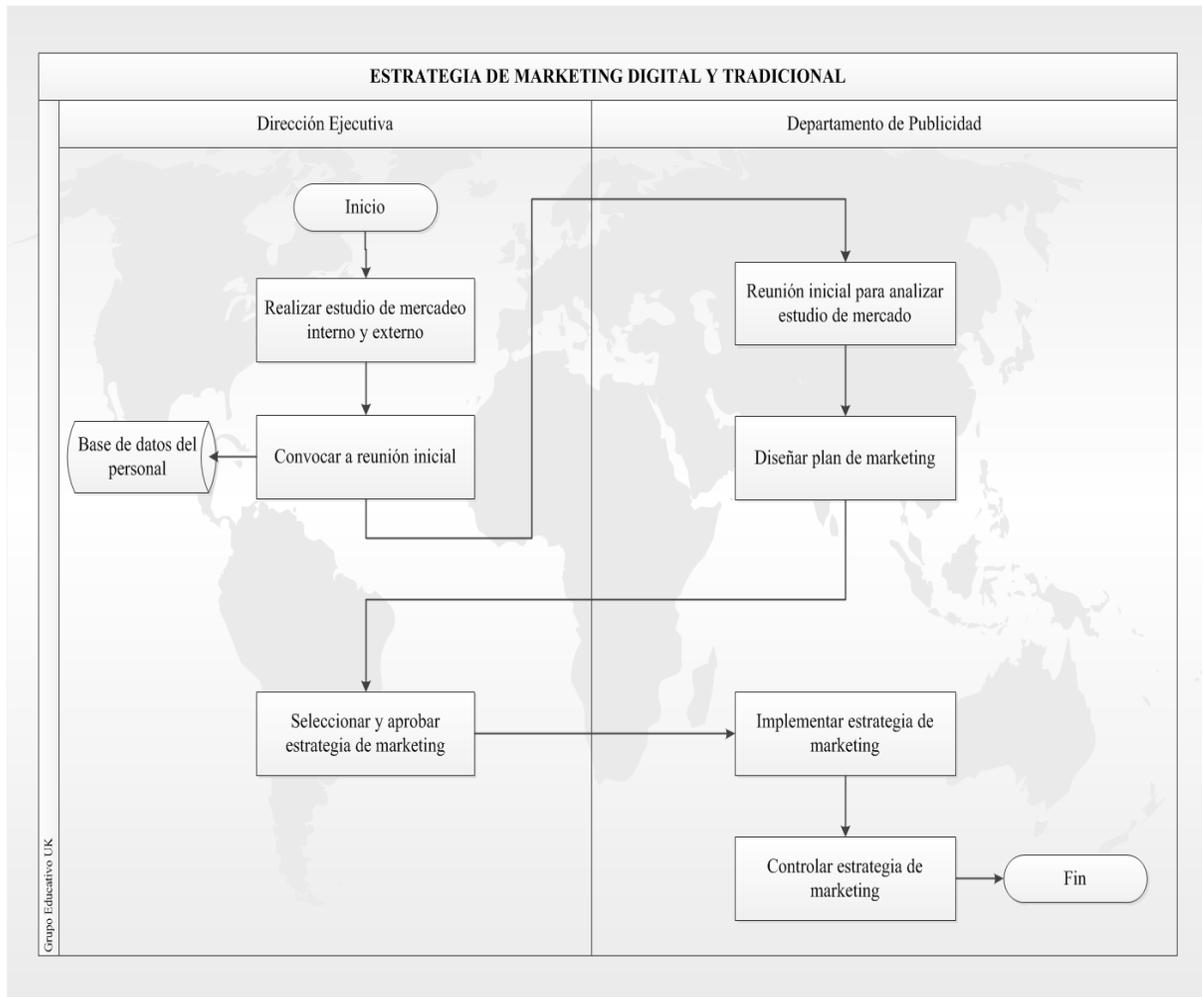


Figura N°33. Diagrama Procedimiento marketing digital y tradicional

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-PM-002
	TRAFICO COMERCIAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-PM-002
PROCEDIMIENTO TRÁFICO COMERCIAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-PM-002
	TRAFICO COMERCIAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Diseñar estrategias a corto o largo plazo en base a los objetivos del plan de marketing diseñado.

2. Alcance

Desde la creación y armado de contenidos hasta el seguimiento del tráfico.

3. Responsable

Asistente Publicidad y Mercadeo

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **PM:** Publicidad y Mercadeo
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

El departamento de publicidad y mercadeo se rige a los requerimientos y necesidades de los clientes basado en el plan de marketing.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO MARKETING TRADICIONAL Y DIGITAL		
N°	Responsable	Actividad
1	Director Ejecutivo	Realizar convocatoria a reunión de trafico Se realiza la convocatoria a reunión de trafico mediante UK-SGC-R-PM-001 CONVOCATORIA REUNION DE TRAFICO

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-PM-002
	TRAFICO COMERCIAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

2	<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Coordinador/a digital • Diseñador/a • Asistente Publicidad y Mercadeo • Coordinador/a Área Comercial 	<p>Reunión semanal Nace del plan de marketing, se reúnen una vez a la semana para análisis, implementación y seguimiento las estrategias a corto y largo plazo, remitiéndose al documento UK-SGC-DR-PM-001 TRAFICO GRUPO UK el mismo que será aprobado o modificado para las publicaciones de la semana.</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Coordinador/a digital • Diseñador/a • Asistente Publicidad y Mercadeo • Coordinador/a Área Comercial 	<p>Registro de acta Se registra en el documento UK-SGC-R-PM-002 ACTA REUNION TRAFICO las resoluciones tomadas en la reunión de tráfico de la semana.</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñador/a • Asistente Publicidad y Mercadeo 	<p>Publicidad digital a largo plazo Mediante la publicación de tips, noticias de la institución, contenidos de valor, se busca posicionar la marca y fidelizar clientes. Se manejan los siguientes canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Twitter • Instagram • Whatsapp • Google • Mailing • Remarketing <p>Las publicaciones serán basadas en el documento de referencia UK-SGC-DR-PM-001 TRAFICO GRUPO UK que fue aprobado en la reunión de tráfico por el director ejecutivo Se recopilan datos de clientes potenciales, los mismos que serán enviados a Coordinación Comercial para darles la atención y seguimiento del caso.</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñador/a • Asistente Publicidad y Mercadeo • Coordinador/a Comercial 	<p>Publicidad Tradicional a largo plazo Mediante publicidad BTL (colocación de vallas, volanteo, instalaciones en lugares comerciales, ferias estudiantiles, periódico, televisión, radio, etc.), se posiciona la marca en la mente del público para transformarlos en potenciales clientes.</p>
6	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñador/a • Asistente Publicidad y Mercadeo 	<p>Publicidad digital a corto plazo Mediante la publicación diaria de promociones, información de actividades, se busca captar y comunicar clientes actuales y prospectos las promociones y el comienzo de diferentes</p>

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-PM-002
	TRAFICO COMERCIAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		<p>servicios que presta el Grupo Educativo UK. Se manejan los siguientes canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facebook • Twitter • Instagram • Whatsapp • Google • Mailing • Remarketing <p>Las publicaciones serán basadas en el documento de referencia UK-SGC-DR-PM-001 TRAFICO GRUPO UK que fue aprobado en la reunión de tráfico por el director ejecutivo. Se recopilan datos de clientes potenciales, los mismos que serán enviados a Coordinación Comercial para darles la atención y seguimiento del caso.</p>
7	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñador/a • Asistente Publicidad y Mercadeo • Coordinador/a Comercial 	<p>Publicidad Tradicional a corto plazo Mediante publicidad BTL se promociona al Grupo Educativo UK</p>

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Convocatoria reunión de trafico	UK-SGC-R-PM-001	Procesos y Procedimiento Anexos A	Anexo A.1
Registro	Acta reunión trafico	UK-SGC-R-PM-002	Procesos y Procedimiento Anexos A	Anexo A.2
Documento Interno	Trafico grupo UK	UK-SGC-DR-PM-001	Procesos y Procedimiento Anexos A	Anexo A.3

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-PM-002
	TRAFICO COMERCIAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

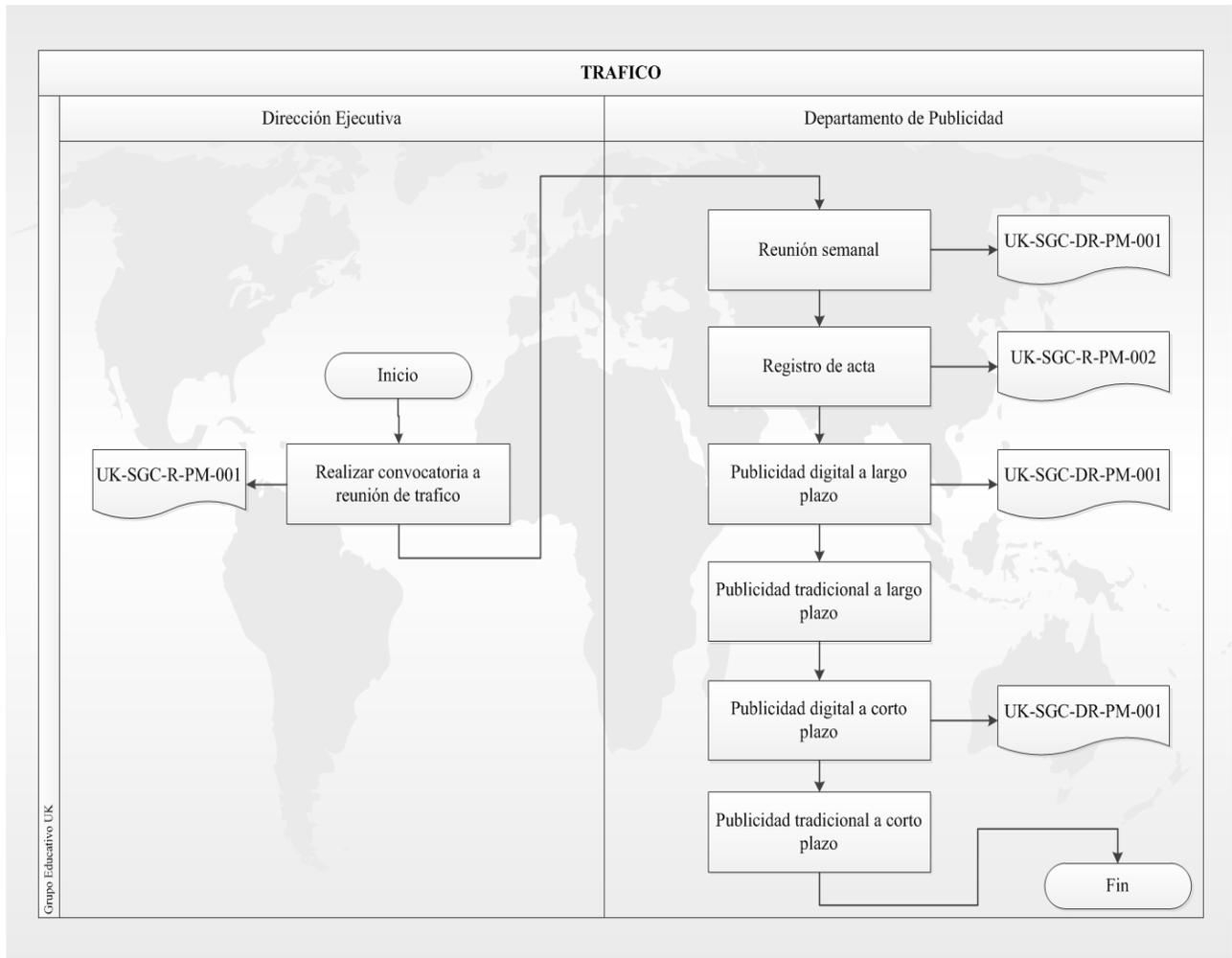


Figura N°34. Diagrama Procedimiento Tráfico Comercial

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-AC-001
	GESTION PLATAFORMA CRM Y VENTAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-AC-001
PROCEDIMIENTO GESTION PLATAFORMA CRM Y
VENTAS

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-AC-001
	GESTIÓN PLATAFORMA CRM Y VENTAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Gestionar de manera adecuada la plataforma CRM, lo cual permitirá agendar citas con los clientes potenciales con la finalidad de concretar la venta de los servicios que presta la institución.

2. Alcance

Desde el ingreso de información de nuevos prospectos hasta concretar la matriculación

3. Responsable

Coordinador/a Comercial

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **AC:** Área Comercial
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Manual de las 50 preguntas de UK
- Política de descuentos
- Requisitos de admisión
- Normativa de ingreso de estudiantes del MINEDUC

6. Procedimiento

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-AC-001
	GESTION PLATAFORMA CRM Y VENTAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

PROCEDIMIENTO GESTION CRM		
N°	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a Comercial	Ingreso de prospectos al sistema CRM Se ingresa los prospectos al sistema CRM por medio de bases de datos proporcionadas de dos maneras: <ol style="list-style-type: none"> 1. Por asistente de publicidad y mercadeo 2. Por formulario que llenan los prospectos. UK-SGC-R-AC-001 FORMULARIO MATRICULA Y VISITANTE INTERESADO
2	Coordinador/a Comercial	Gestión de prospectos <ol style="list-style-type: none"> 1. Se envía vía e-mail el video de servicio que presta el grupo educativo UK a los potenciales prospectos 2. Se agenda una cita con el potencial prospecto para ofertar los servicios del grupo educativo UK.
PROCEDIMIENTO VENTAS		
3	Coordinador/a Comercial	Presentación de los servicios educativos <ol style="list-style-type: none"> 1. Se le da la bienvenida al potencial prospecto 2. Se le indica el video de los servicios de EDUCATIVOS UK 3. Se realiza la visita guiada 4. Se entrega los trípticos con la información de los servicios que se oferta, en el caso de ABC Language Center y Estimulación Temprana se les entrega los horarios disponibles. 5. Se le pide llenar el formulario UK-SGC-R-AC-001 FORMULARIO MATRICULA Y VISITANTE INTERESADO <ol style="list-style-type: none"> a. Se le da a conocer los valores y requisitos para adquirir los servicios del Grupo Educativo UK b. En el caso que el padre de familia desee ingresar al alumno a la institución, se da paso al proceso de admisión. c. Se ingresa al sistema CRM las observaciones del prospecto y se programa una nueva llamada.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-AC-001
	GESTIÓN PLATAFORMA CRM Y VENTAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

4	Coordinador/a Comercial	Cubrir las expectativas del cliente 5. Política de descuentos UK-SGC-DR-AC-001 POLITICA DE DESCUENTOS 6. Política de becas económicas, deportivas o académicas. UK-SGC-DR-AC-002 POLITICA DE BECAS. 7. Clases demostrativas 8. Entrevista con coordinadores y/o Directora académica.
5	Coordinador/a Comercial	Ingreso del prospecto al sistema CRM con la negativa Se ingresa al CRM la respuesta negativa del prospecto, para este ser descartado de la base de datos.
6	Coordinador/a Comercial	Dar paso al proceso de Admisiones Una vez el padre haya tomado una decisión afirmativa, se le da paso al proceso de admisiones.
7	Coordinador/a Comercial	Comunicar al padre de familia sobre el informe de admisiones 1. Admisiones comunica si el niño fue aceptado o no para dar paso al proceso de matriculación. 2. Si el niño no fue admitido se le dirige al padre a admisiones para la entrega del informe correspondiente.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Formulario matricula y visitante interesado	UK-SGC-R-AC-001	Procesos y Procedimiento Anexos B	Anexo B.1
Documento Interno	Política de descuentos	UK-SGC-DR-AC-001	Procesos y Procedimiento Anexos B	Anexo B.2
Documento Interno	Política de becas	UK-SGC-DR-AC-002	Procesos y Procedimiento Anexos A	Anexo B.3

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-AC-001
	GESTION PLATAFORMA CRM Y VENTAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

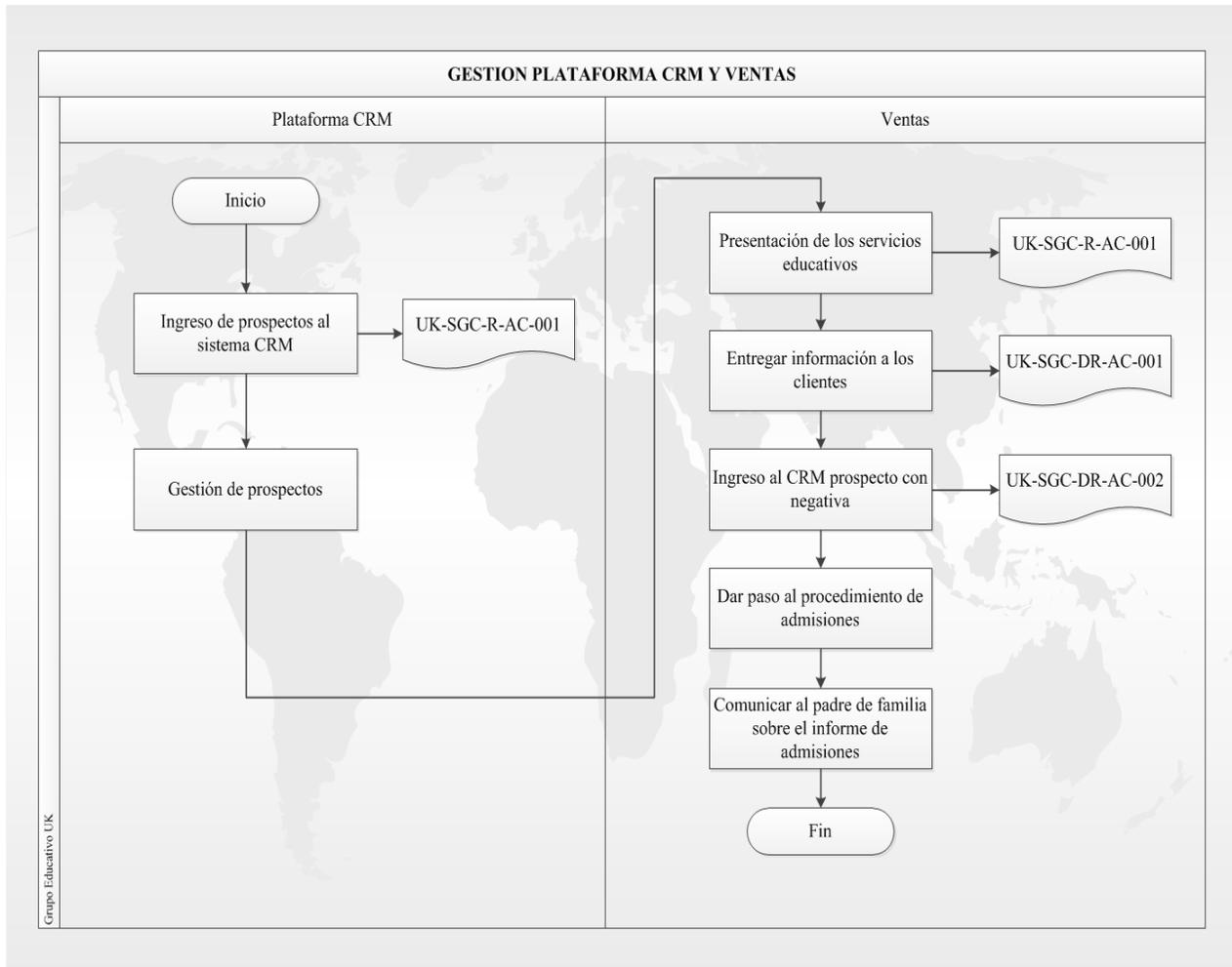


Figura N°35. Diagrama Procedimiento Gestión Plataforma CRM y ventas

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-AC-002
	ADMISIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-AC-002
PROCEDIMIENTO ADMISIONES

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-AC-002
	ADMISIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Captar clientes y gestionar su admisión como nuevos alumnos del Grupo Educativo UK.

2. Alcance

Desde la entrega de los requisitos de admisión y matriculación hasta su admisión como alumnos del Grupo Educativo UK.

3. Responsable

- Coordinador/a Comercial
- Asistente administrativa Ficoa

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **AC:** Área Comercial
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Se aceptarán el número de estudiantes establecidos por Dirección Académica en cada grupo.
- Para garantizar el cupo se debe cobrar el valor de la reserva.
- Para admisión en nursery e inicial 1 no se realizan los numerales del 5-8 porque no se requiere las pruebas académicas.
- El proceso de admisión debe cumplirse en un tiempo de 10 días laborables a partir del correo electrónico que envía Coordinador (a) Comercial.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-AC-002
	ADMISIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO ADMISIONES		
N°	Responsable	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador/a Comercial Asistente Administrativa Ficoa 	Coordinar disponibilidad de horarios Establece conjuntamente con DECE y Coordinación Académica tanto de Inglés como de español.
2	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador/a Comercial Asistente Administrativa Ficoa 	Agendar cita con Padre de Familia Agenda cita con padre de familia para la aplicación de pruebas psicológicas y académicas.
3	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador/a Comercial Asistente Administrativa Ficoa 	Realizar llamadas para citas Realiza llamada al padre de familia 24 horas antes, para recordarle la cita de las pruebas psicológicas y académicas.
4	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador/a Comercial Asistente Administrativa Ficoa DECE 	Programar Pruebas de Admisión Entrega a los representantes UK-SGC-DR-AC-003 REQUISITOS DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN UK SCHOOL : Programa y envía fechas para Pruebas Psicológicas, y Académicas de Admisión a DECE y Coordinación Académica tanto de Inglés como de español y Asistente Administrativa mediante un correo electrónico.
5	Asistente Administrativa Ficoa	Facturar pruebas de admisión <u>UK SCHOOL</u> : Cobra el valor de pruebas de admisión y entrega la factura correspondiente
6	Psicóloga Institucional	Aplicar pruebas Psicológicas <u>UK SCHOOL</u> : Según horario establecido para la cita psicológica se completa UK-SGC-R-DECE-001 HISTORIA CLINICA y aplica los siguientes instrumentos de evaluación: <ul style="list-style-type: none"> Evalúa a estudiantes que ingresan por primera vez a la institución con los siguientes instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Inicial II y Primer Año: TEST CUMANIN ➤ Segundo Año: CUMANIN o WIPSI (según la edad), y LORENZO FHILO ➤ Tercero a Octavo Año: WISC V
7	Coordinadora Académica de acuerdo al nivel o área.	Aplicar pruebas académicas <u>UK SCHOOL</u> Según horario establecido se aplica a los prospectos UK-SGC-R-AC-002 PRUEBAS ACADEMICAS DE ADMISION/ADMISSION TEST

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-AC-002
	ADMISIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		de acuerdo al nivel, las mismas que se aplicarán desde Primer Año de Educación Básica.
8	<ul style="list-style-type: none"> Directora Académica Psicóloga Institucional Coordinadora Académica 	Análisis de resultados <u>UK SCHOOL</u> : Dentro del tiempo establecido (48 horas) Se reúnen y analizan los resultados de las pruebas de admisión y completan el UK-SGC-R-AC-003 EVALUACION DEL ESTUDIANTE PARA ADMISION
9	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador/a Comercial Asistente Administrativa Ficoa Psicóloga Institucional. 	Entrega de resultados <u>UK SCHOOL</u> : Mediante correo electrónico DECE informa a Coordinador (a) Comercial o Asistente Administrativa Ficoa si el niño fue admitido o no, indicando el horario de entrevista con los padres de familia.
10	Psicóloga Institucional	Socializar informe Socializa los informes de evaluación psicológica y resultados de pruebas académicas, de ser necesario solicita refuerzo por medio del documento UK-SGC-R-AC-004 ACTA DE COMPROMISO
11	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador/a Comercial Asistente Administrativa Ficoa 	Reservar cupo <ul style="list-style-type: none"> Comunica al representante el valor de la reserva del cupo en base a las políticas de pago. Recibe el comprobante de pago de la reserva de cupo y entrega la respectiva factura.
12	Asistente Administrativa Ficoa	Dar paso al proceso de matriculación Una vez el estudiante haya aprobado las pruebas de admisión y reservado el cupo, se le da paso al proceso de matriculación.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Documento Interno	Requisitos de admisión y matriculación	UK-SGC-DR-AC-003	Procesos y Procedimiento Anexos B	Anexo B.3
Registro	Historia clínica	UK-SGC-R-DECE-001	Procesos y Procedimiento Anexos B	Anexo B.4

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-AC-002
	ADMISIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Registro	Pruebas académicas de admisión/admission test	UK-SGC-R-AC-002	Procesos y Procedimiento Anexos B	Anexo B.5
Registro	Evaluación del estudiante para admisión	UK-SGC-R-AC-003	Procesos y Procedimiento Anexos B	Anexo B.6
Registro	Acta de compromiso	UK-SGC-R-AC-004	Procesos y Procedimiento Anexos B	Anexo B.7

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-AC-002
	ADMISIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

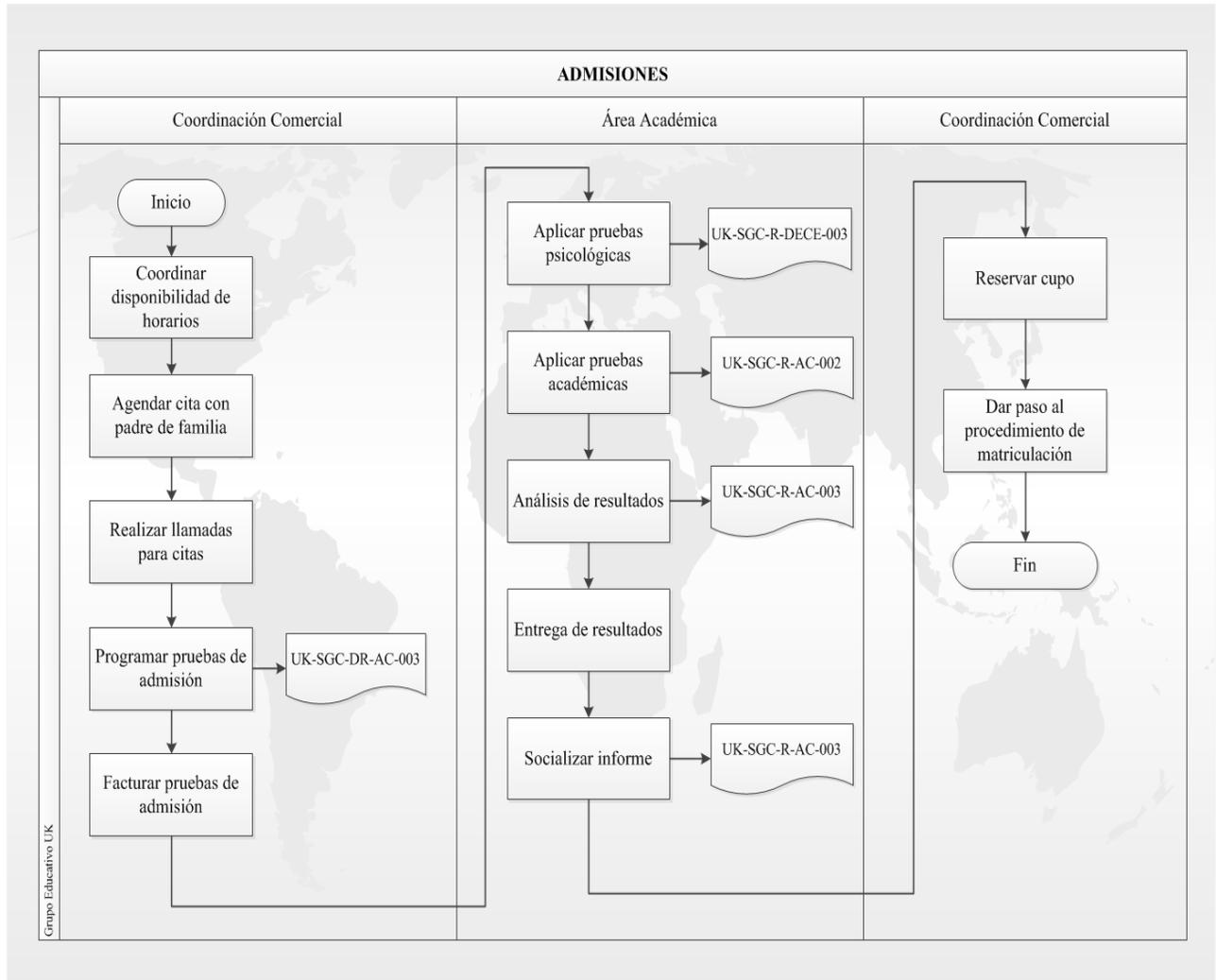


Figura N°36. Diagrama Procedimiento Admisiones

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-SC-001
	RECEPCIÓN Y COORDINACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-SC-001
PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y COORDINACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-SC-001
	RECEPCIÓN Y COORDINACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Receptar las necesidades de los clientes y solucionarlas de acuerdo a las políticas establecidas en el menor tiempo posible.

2. Alcance

Desde recibir el requerimiento del cliente interno y externo hasta dar solución al mismo

3. Responsable

Asistente Administrativa

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **SC:** Servicio al Cliente
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia Normativa

- Manual de las 50 preguntas de Grupo Educativo UK
- Estatutos del Grupo Educativo UK

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN		
N°	Responsable	Actividad
1	Asistente Administrativa	Manejo de altavoces y porteros eléctricos <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de altavoces 2. Manejo de timbres 3. Control de puertas internas y externas 4. Realizar fotocopias en caso de ser requerido. 5. Elaboración de comunicados internos y externos. 6. Recepción de documentación interna y externa. 7. Elaboración de recibos de caja. 8. Registro de almuerzos y elaboración de reportes: uno para talento humano para descuento de alimentación en el rol

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-SC-001
	RECEPCIÓN Y COORDINACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		de pagos y el segundo para contabilidad para pagos al proveedor.
2	Asistente Administrativa	Elaborar Solicitud de permiso Llena el UK-SGC-R-TH-003 SOLICITUD DE PERMISO , adjunta justificativo y recolecta las mismas dentro del periodo establecido (hasta el 23 de cada mes).
3	Asistente Administrativa	Responsable del fondo de caja chica <ol style="list-style-type: none"> 1. Se recibe el valor asignado cada vez que se realice la reposición de fondo. 2. Se entrega el valor solicitado (máximo 10 dólares) 3. Se receipta las facturas de justificativo del valor entregado. 4. Se realiza el reporte de caja chica para reposición y se mantiene un registro UK-SGC-R-SC-002 REPOSICION CAJA CHICA
4	Asistente Administrativa	Registro de Visitantes Se registra la visita de capacitadores, proveedores varios y visitas directas a Dirección Académica y/o Dirección Ejecutiva. Se maneja el registro UK-SGC-R-SC-003 REGISTRO VISITANTES .
5	Asistente Administrativa	Custodiar el registro de atrasos Se recibe la carpeta con el registro de atrasos de los alumnos de la institución para mantener su custodia de los mismos, hasta su posterior entrega a las Coordinadoras Académicas y/o Inspector General.
6	Asistente Administrativa	Custodiar el registro de tramites externos Lleva la custodia de la carpeta con el UK-SGC-R-SC-004 TRAMITES EXTERNOS , misma que entrega a contabilidad el 23 de cada mes.
7	Asistente Administrativa	Custodia del Registro Control de Buseta Se custodia el UK-SGC-R-SC-005 CONTROL DE BUSETA del acompañamiento del docente al servicio de transporte.
8	Asistente Administrativa	Custodiar el Registro Citas Médicas del Personal Se custodia el UK-SGC-R-SC-006 CONTROL DE CITAS MEDICAS donde consta salida y retorno del personal a las citas médicas programadas.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-SC-001
	RECEPCIÓN Y COORDINACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

9	Asistente Administrativa	Clasificación de facturas de clientes Se clasifica las facturas físicas por niveles y posteriormente se las entrega a la persona a cargo de entregar a los alumnos mediante las agendas escolares.
10	Asistente Administrativa	Recepción de quejas Se recibe la queja del cliente: UK SCHOOL Y ABC HUACHI si es posible dar solución inmediata. Se ingresa la queja al sistema CRM. Caso contrario a través de correo electrónico se direcciona a la persona responsable para que lo ingrese al sistema. UK KIDS: Se ingresan todas las quejas al sistema CRM ABC FICOA: Se direcciona las quejas mediante correo electrónico al coordinador de ABC.
11	Asistente Administrativa	Agendar Citas Psicológicas Se recibe el requerimiento de psicología, según actividades de la psicóloga institucional, se agenda la cita y se procede a la confirmación con los padres de familia.
12	Asistente Administrativa	Agendar citas medicas Se recepta el cronograma del departamento médico, se asigna el horario a los alumnos de la institución, se agenda la cita y se procede a la confirmación con los padres de familia.
13	Asistente Administrativa	Recepción de documentación Se receptan documentos para legalización de matrícula en cada periodo lectivo, esto en caso de los alumnos que sean de nuevo ingreso, ya que el proceso de matrículas es automatizado.
14	Asistente Administrativa	Manejo de Valija Institucional. <ol style="list-style-type: none"> 1. Asistente Administrativa receptorá la documentación del personal docente y/o administrativo que desee enviar a uno de los tres campus con el que cuenta la institución. Estos documentos deben venir sellados por la persona que envía y recibe. 2. Se colocará en un sobre toda la documentación diaria el cual será sellado y entregado a las personas autorizadas por el Director Ejecutivo, para su transporte. 3. Se adjuntará al sobre el UK-SGC-R-SC-007 CONTROL DE VALIJA en el cual constarán las firmas de la persona que envía, de quien transporta y de quien recibe la documentación enviada. 4. Asistente administrativa verificará que el UK-SGC-R-SC-007 CONTROL DE VALIJA este lleno y con las firmas respectivas para proceder archivar el mismo.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-SC-001
	RECEPCIÓN Y COORDINACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

15	Asistente Administrativa	Controlar el uso de computadoras Se lleva un control del uso de las computadoras institucionales mediante el UK-SGC-R-SC-009 CONTROL USO COMPUTADORAS , con lo cual se mantendrá una responsabilidad de lo que le pueda suceder a la máquina.
16	Asistente Administrativa	Controlar el registro laboral Se lleva y controla el UK-SGC-R-SC-010 REGISTRO LABORAL de las personas o colaboradores externos que se les pague bajo facturación.
PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN		
17	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Coordinador/a General 	Coordinar el servicio de refrigerio alumnos y personal docente Se coordina la cantidad de refrigerios o almuerzos que se necesita a diario para los estudiantes y personal docente de la institución.
18	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Coordinador/a General 	Coordinar el servicio de transporte alumnos Mediante listado de alumnos y de los que necesiten el servicio de transporte se elabora, entrega y se coordina rutas, horarios de los mismos según el UK-SGC-R-SC-008 SOLICITUD DE TRANSPORTE
19	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Coordinador/a General 	Coordinar las actividades del área de limpieza, guardianía, alimentación, conserjería y jardinería. Se coordina las tareas a realizarse en cada una de estas dependencias.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Solicitud de permiso	UK-SGC-R-TH-003	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.3
Registro	Reposición caja chica	UK-SGC-R-SC-002	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.2
Registro	Registro visitantes.	UK-SGC-R-SC-003	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.3

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-SC-001
	RECEPCIÓN Y COORDINACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Registro	Tramites externos	UK-SGC-R-SC-004	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.4
Registro	Control de buseta	UK-SGC-R-SC-005	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.5
Registro	Control de citas medicas	UK-SGC-R-SC-006	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.6
Registro	Control de valija	UK-SGC-R-SC-007	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.7
Registro	Solicitud de transporte	UK-SGC-R-SC-008	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.8
Registro	Control uso computadoras	UK-SGC-R-SC-009	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.9
Registro	Registro laboral	UK-SGC-R-SC-010	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.10

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-SC-001
	RECEPCIÓN Y COORDINACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

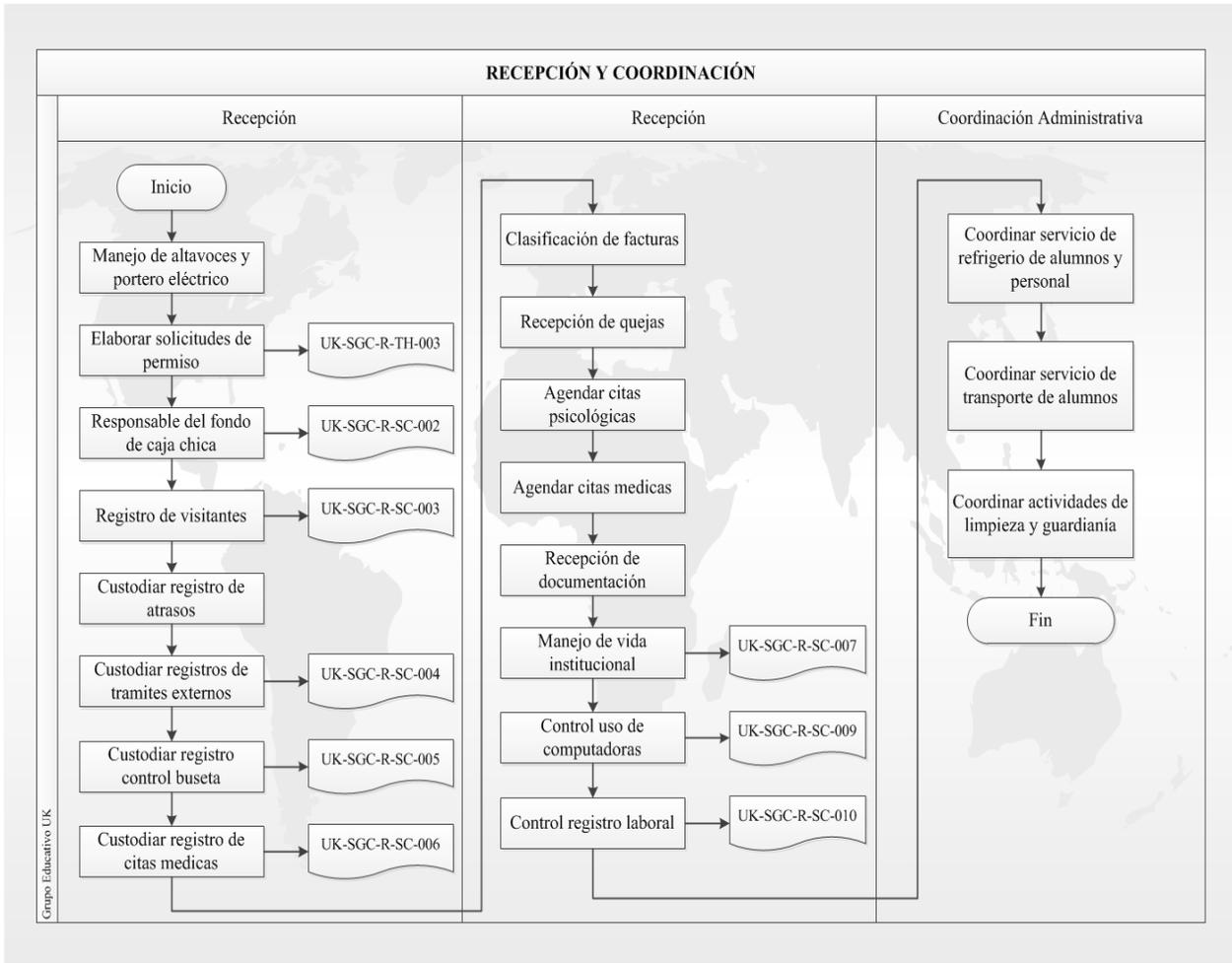


Figura N°37. Diagrama Procedimiento recepción y coordinación

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-001
	PAGO DE NÓMINA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-C-001
PROCEDIMIENTO PAGO DE NÓMINA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-001
	PAGO DE NÓMINA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Generar el pago de nómina mediante los roles de pago para el personal de la institución con el fin de dar cumplimiento al pago por los servicios prestados.

2. Alcance

Desde la generación de reportes de asistencia, y todo tipo de movimientos y novedades (descuentos e ingresos del personal) hasta la acreditación en las cuentas personales.

3. Responsable

- Contadora General
- Coordinadora de Talento Humano

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **C:** Contabilidad
- **R:** Registro

5. Referencia normativa

- Código del trabajo, Art. 13.- Formas de remuneración
- Código del trabajo, Art. 42.- Obligaciones del empleador.
- Código del trabajo, Art. 44.- Prohibiciones al empleador.
- Código del trabajo, Art. 53.- Descanso semanal remunerado
- Código del trabajo, Art. 54.- Pérdida de la remuneración
- Código del trabajo, Art. 55.- Remuneración por horas suplementarias y extraordinarias
- Código del trabajo, Art. 59.- Indemnización al empleador
- Código del trabajo, Art. 60.- Recuperación de horas de trabajo

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-001
	PAGO DE NÓMINA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- Código del trabajo, Art. 79.- Igualdad de remuneración
- Código del trabajo, Art. 80.- Salario y sueldo
- Código del trabajo, Art. 81.- Estipulación de sueldos y salarios
- Código del trabajo, Art. 82.- Remuneraciones por horas: diarias, semanales y mensuales
- Código del trabajo, Art. 83.- Plazo para pagos.
- Código del trabajo, Art. 97.- Participación de trabajadores en utilidades de la empresa
- Reglamento Interno de Trabajo

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO GENERACION DE REPORTES DE ASISTENCIA		
N°	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a Talento Humano	Descargar registro de asistencia Se realiza el descargue de los registros de asistencia de todo el personal (UK School, UK Kids y ABC) del sistema biométrico Bioadmin dentro periodo mensual comprendido desde el 23 de mes anterior hasta el 22 el mes presente y se exportan los archivos en formato Excel para su tratamiento
2	Coordinador/a Talento Humano	Revisión de registros en el reloj biométrico. En los archivos de Excel se comprueba que los trabajadores hayan registrado correctamente el ingreso y salida en el reloj biométrico, para la verificación de permisos y el reemplazo de busetas.
3	Coordinador/a Talento Humano	Cálculo de horas extra <ul style="list-style-type: none"> • Una vez que se tiene concordada toda la información se realiza el cálculo de horas suplementarias y extraordinarias correspondientes al 50 y 100% del personal docente, administrativo y de servicio de todo el Grupo Educativo UK. • Se realiza un reporte, mismo que debe ser aprobado por gerencia mensualmente para el posterior ingreso al sistema.
4	Coordinador/a Talento Humano	Informe sobre movimientos de personal Se prepara toda la información correspondiente a movimientos del personal generados dentro del mes, mismos que se incluyen descuentos de: permisos personales,

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-001
	PAGO DE NÓMINA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		subsidios médicos, atrasos, préstamos del IESS, uniformes, alimentación, pensiones escolares de personal que tiene a sus hijos en la institución, multas, anticipos, Fybeca, extras de profesores y cualquier otro descuento que deba ser ingresado vía roles de pago.
5	Coordinador/a Talento Humano	Ingresar la información al sistema MICROPLUS Una vez que se tienen los archivos e información correctamente revisada se procede a ingresar en el sistema MICROPLUS en el módulo de nómina, gestiones, movimientos empleados uno a uno, por cada concepto e individualmente de cada persona, y se emiten los reportes físicos de cada uno, mismos que se adjuntan con los respaldos correspondientes, a fin de que la información cuadre sin errores.
6	Coordinador/a Talento Humano	Ingreso horas extra al sistema MICROPLUS El mismo proceso se realiza para ingresar las horas extras en el sistema MICROPLUS, ingresando al módulo de nómina, gestiones, cálculo de horas extras, e ingresando individualmente las horas autorizadas en el periodo de pago; se emiten los reportes físicos con el respaldo correspondiente. Se ingresara la información hasta el día 28 de cada mes.
7	Coordinador/a Talento Humano	Armar archivos de Excel del rol de pagos Una vez que se tienen los reportes completos se arma el archivo en Excel del rol de pagos, donde deben constar todos los movimientos que se realizaron con el personal dentro de ese periodo, y se adjunta una hoja de novedades como: (ingresos, salidas, días laborados, cambio de sueldos, entre otros). UK-SGC-R-C-001 ROL DE PAGO
8	Coordinador/a Talento Humano	Armar carpeta de roles Una vez que se tienen los reportes completos se arma una carpeta de roles con toda la información correspondiente: reportes de asistencia del reloj biométrico y manuales, permisos con su respectiva justificación, y reportes de movimientos de empleados ingresados en el sistema. Se adjunta el rol en Excel y la hoja de novedades y se entrega a contabilidad el 29 de cada mes.
9	Contadora General	Ingreso horas extras sistema MICROPLUS Se ingresa las horas extra calculadas del personal a tiempo parcial

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-001
	PAGO DE NÓMINA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE MOVIMIENTO DE EMPLEADOS		
11	Contadora General	Revisión e ingreso horas extras sistema MICROPLUS Se revisa que se haya ingresado correctamente las horas extra al sistema, caso contrario se informa a la persona a cargo para que realice una nueva revisión.
12	Contadora General	Revisión de datos movimientos empleados sistema MICROPLUS Se realiza la revisión de los movimientos que haya realizado el empleado para realizar los descuentos pertinentes a los mismos, caso contrario se regresa a talento humano para una nueva revisión.
PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE NÓMINA GENERAL E IMPRESIÓN DE ROLES		
13	Contadora General	Creación mes nomina sistema MICROPLUS Se crea mensualmente la nómina de empleados una vez revisado todos los movimientos y descuentos pertinentes que se le deben realizar.
14	Contadora General	Generación nomina sistema MICROPLUS Se genera la nómina en el sistema para su posterior acreditación.
15	<ul style="list-style-type: none"> • Contadora General • Coordinador/a Talento Humano 	Impresión roles generales e individuales Se realiza la impresión de los roles de pago de cada uno de los empleados para su entrega y recepción de firma por la Asistente de Gerencia.
16	<ul style="list-style-type: none"> • Contadora General • Coordinador/a Talento Humano 	Archivo de roles individuales Asistente de Gerencia devuelve los roles individuales a contabilidad en un plazo de 72 horas para su archivo en las carpetas individual (verde).
PROCEDIMIENTO CONTABILIZACIÓN DE NOMINA		
17	Contadora General	Bajar archivo de nómina del sistema MICROPLUS a Excel Se descarga el archivo existente para archivar el mismo mensualmente.
18	Contadora General	Clasificar según los niveles Se clasifica para cada uno de los niveles con los que cuenta la institución.
19	Contadora General	Contabilizar en el sistema MICROPLUS por niveles Se contabiliza cada uno de las nóminas generadas para cada nivel.
PROCEDIMIENTO ACREDITACIÓN EN CUENTAS		
20	Contadora General	Creación cuenta si es empleado nuevo

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-001
	PAGO DE NÓMINA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		Al momento de ingresar un nuevo empleado se le genera una cuenta para posteriormente poder generar su pago dentro de nómina.
21	Contadora General	Elaborar archivo para la acreditación en el cash del banco Se elabora un archivo con el cual se procederá a la acreditación de cada uno de los pagos, en las cuentas personales de los empleados.
PROCEDIMIENTO PAGO DÉCIMOS Y UTILIDADES		
22	<ul style="list-style-type: none"> • Contadora General • Coordinador/a Talento Humano 	Generación de Décimos y Utilidades <ol style="list-style-type: none"> 1. Se revisa la información del sistema de nómina de las provisiones de décimo tercero y décimo cuarto. Se descarga esta información a un archivo de Excel el cual se envía a talento humano. 2. Talento Humano recibe el archivo en Excel de los días laborados y valores percibidos por los trabajadores en el periodo de cancelación ya sea para décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo y utilidades de acuerdo al formato del ministerio de relaciones laborales. 3. Se determina los datos tanto de empleados, con discapacidad y de jornada parcial de los cuales se determinará las horas semanales trabajadas. 4. En el caso de décimo tercero se entregará la información hasta el día 18 de diciembre de cada año, y en el de décimo cuarto hasta el día 8 de agosto de cada año. 5. En el caso de Utilidades se cancelará a todo el personal activo como inactivo que laboro en el periodo a cancelar. 6. Contabilidad revisa la información del formato que genera el ministerio para realizar las correcciones correspondientes para posteriormente enviar a talento humano para que se corrija.
23	<ul style="list-style-type: none"> • Contadora General • Coordinador/a Talento Humano 	Informar sobre el pago de utilidades <ol style="list-style-type: none"> 1. Se publica en los medios de prensa que está disponible el pago de utilidades. 2. Talento humano comunica a los ex trabajadores sobre el pago de utilidades, para que entreguen la información sobre las cuentas habilitadas para la recepción del pago.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-001
	PAGO DE NÓMINA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		<p>3. La información de las cuentas hábiles deberá ser entregada máximo hasta el día 25 de marzo de cada año.</p> <p>4. En el caso de no ubicar a los ex trabajadores según lo indicado por el Ministerio de Relaciones Laborales, se depositará estos valores en una cuenta independiente para que se acerque el ex trabajador a cobrar en las ventanillas.</p>
24	Contadora General	<p>Elaborar archivo para la acreditación en el cash del banco</p> <p>Se elabora un archivo con el cual se procederá a la acreditación de cada uno de los pagos, en las cuentas personales de los empleados.</p>

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Rol de pago	UK-SGC-R-C-001	Procesos y Procedimiento Anexos D	Anexo D.1

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-001
	PAGO DE NÓMINA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

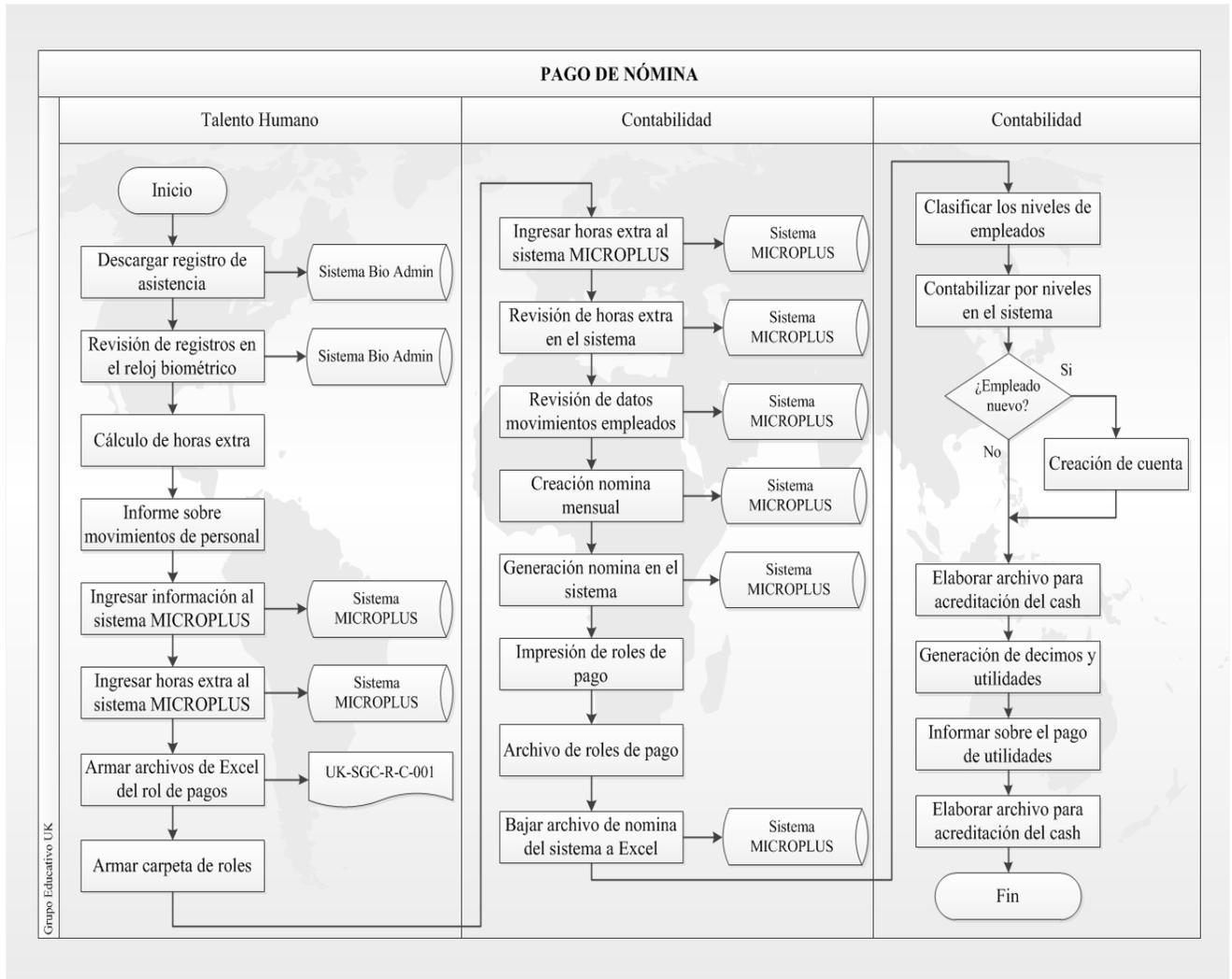


Figura N°38. Diagrama Procedimiento Pago de Nómina

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-002
	COMPRAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-C-002
PROCEDIMIENTO COMPRAS

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-002
	COMPRAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Realizar el registro y verificación de cada una de las facturas de compra que se han generado para la institución, las cuales serán autorizadas para su pago pertinente.

2. Alcance

Desde la revisión de datos de la factura hasta el envío de retenciones a los proveedores

3. Responsable

- Asistente Contable

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **C:** Contabilidad
- **R:** Registro

5. Referencia normativa

- Estatuto del Grupo Educativo UK:
 - Las facturas se recibirán en un plazo máximo de 72 horas después de ser emitidas por el proveedor
 - La retención se emitirá en un plazo máximo de 24 horas después de haber recibido la factura.
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 38.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 40.- Registro de compras y adquisiciones

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-002
	COMPRAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 42.- Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 65.- Intereses.
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 66.- Sanciones
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 69.- Información de Patrimonio.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO REVISIÓN DATOS DE LA FACTURA		
N°	Responsable	Actividad
1	Asistente Contable	Confirmación de datos Confirmar que los datos sean los correctos y correspondan a la institución
2	Asistente Contable	Verificación de Factura Verificar que la factura haya llegado dentro de la fecha respectiva
PROCEDIMIENTO INGRESO GENERACIÓN DE RETENCIÓN Y DEUDA		
3	<ul style="list-style-type: none"> • Contadora General • Asistente Contable 	Confirmación de fecha y firma Previo a continuar con el ingreso al sistema, confirmar que la factura debe venir en el reverso con la fecha y firma de la persona que recibió la misma y por concepto de compra. En caso de ser factura de caja chica enviar al auxiliar en caso de reposición.
4	Asistente Contable	Verificación de proveedor en el sistema MICROPLUS Verificar que el proveedor se encuentre creado en el sistema MICROPLUS caso contrario proceder a su creación y si es necesario sus auxiliares. De igual manera verificar que los proveedores tengan un correo electrónico.
5	Asistente Contable	Ingreso compras al sistemas MICROPLUS Ingresar al sistema MICROPLUS módulo compras opción gestiones facturas de compra y proceder a llenar cada dato correspondiente
6	Asistente Contable	Generar Retención

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-002
	COMPRAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		Ingresada correctamente la factura la generación de la retención electrónica y la deuda se efectúa de manera automática
PROCEDIMIENTO ENVIO Y RETENCION A PROVEEDORES		
7	Asistente Contable	Impresión de retenciones Finalmente se imprimen las respectivas retenciones
8	Asistente Contable	Archivar documentación Se archiva documentación de acuerdo a fecha de vencimiento.
PROCEDIMIENTO CONTABILIZACIÓN DE NOMINA		
9	Director Ejecutivo	Revisión de movimientos y saldos bancarios Actualización de los cheques emitidos y los cobrados
10	<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Contadora General • Asistente Contable 	Revisión de facturas pendientes y aprobación para el pago Se revisa carpeta de facturas en orden de registro para la emisión de cheques o transferencias según saldos de los bancos.
11	Asistente Contable	Archivo de comprobante de pago Se archivan los comprobantes de pago que se hayan generado.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Libros contables	Sin código	Plataformas digitales	Sin numeración

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-002
	COMPRAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

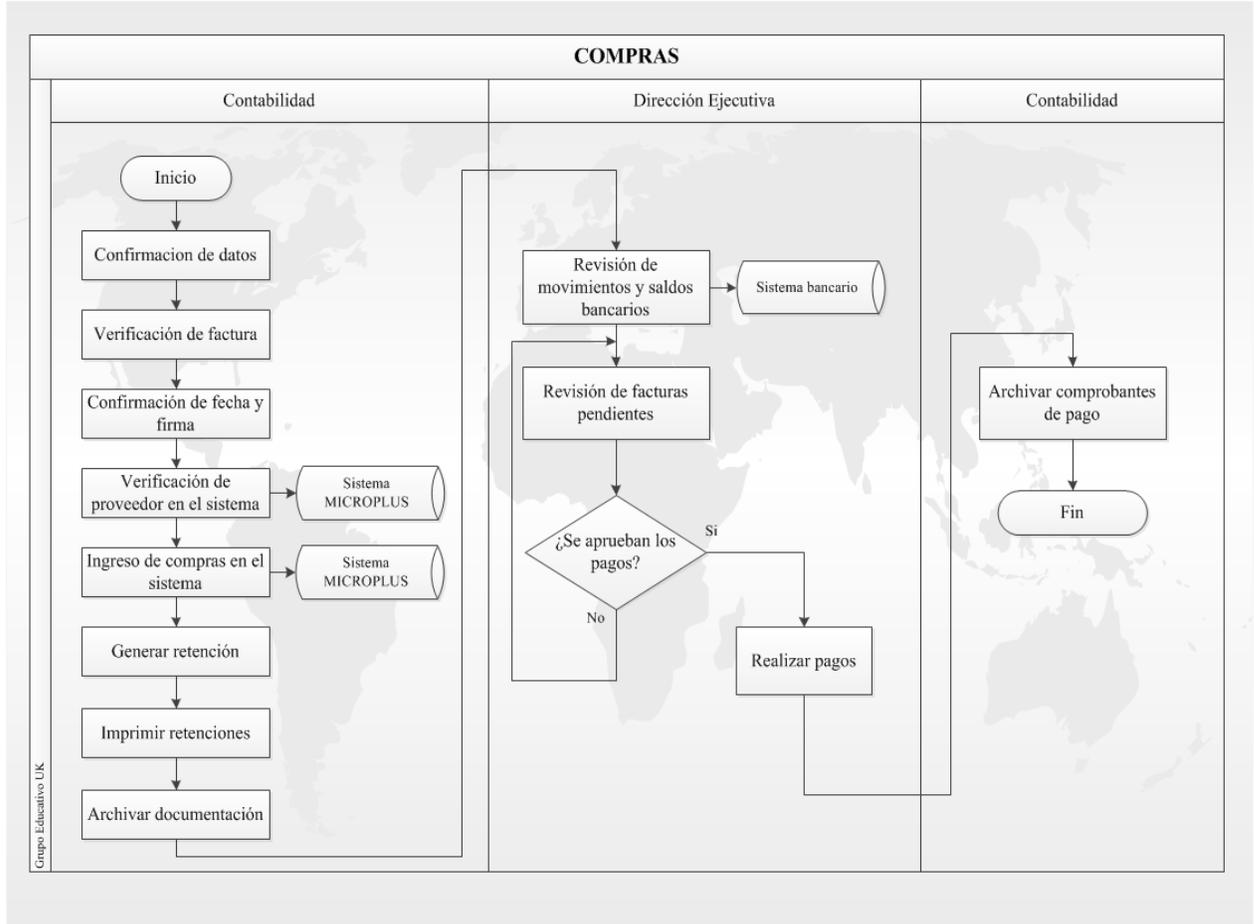


Figura N°39. Diagrama Procedimiento Compras

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-003
	FACTURACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-C-003
PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-003
	FACTURACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Generar las facturas correspondientes de pensión, lunch y transporte mediante la revisión previa de cada uno de los alumnos de la institución.

2. Alcance

Desde la creación del cliente hasta el ingreso de recibos de cobro

3. Responsable

- Asistente Contable

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **C:** Contabilidad
- **R:** Registro

5. Referencia normativa

- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 38.- Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 40.- Registro de compras y adquisiciones
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 42.- Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 65.- Intereses.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-003
	FACTURACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 66.- Sanciones
- Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno, Art. 69.- Información de Patrimonio.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO DE REVISION PREVIO FACTURACION		
N°	Responsable	Actividad
1	Asistente Contable	Archivo madre <ul style="list-style-type: none"> • Durante el periodo de matriculación se ingresa los datos de los estudiantes al sistema MICROPLUS. • Se importa un archivo en Excel con los datos de los estudiantes.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Asistente Contable 	Revisar en el sistema MICROPLUS si existe código para el cliente. Se revisa en el sistema si el cliente cuenta con un código caso contrario se le genera un código para su posterior facturación.
PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN SERVICIOS DE PENSIÓN ,LUNCH Y TRANSPORTE		
3	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Asistente Contable 	Emitir factura física o electrónica en el sistema MICROPLUS Se emitirá la factura respectiva para cada uno de los clientes de la institución.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente Administrativa • Asistente Contable 	Recaudación La recaudación se realiza según las políticas de cobranza: <ol style="list-style-type: none"> 1. Convenio de débito, donde se genera un archivo y se suba a los bancos. 2. Depósito y transferencias 3. Cheques post fechados 4. Generar el reporte de bancos de lo recaudado hasta el 16 de cada mes.
PROCEDIMIENTO INGRESO DE RECIBO DE CAJA AL SISTEMA		
5	Asistente Contable	Ingresar cobros del cash en el sistema MICROPLUS Se ingresa los cobros del cash de los convenios de débito bancarios.
6	Asistente Contable	Ingresar recibos de caja en el sistema MICROPLUS Se ingresa recibos de caja (depósitos, transferencia, cheques)
7	Asistente Contable	Emitir reportes para gestión de cobranzas

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-003
	FACTURACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		<ol style="list-style-type: none"> Se envía reportes para asistentes administrativas de los establecimientos para que realicen la gestión de cobranzas. Se envía cartas con los valores pendientes de pagos hasta el 17 de cada mes.
8	<ul style="list-style-type: none"> Asistente Administrativa Asistente Contable 	Gestión de cobranzas, recuperación cartera vencida <ol style="list-style-type: none"> Se recibe el reporte por parte de contabilidad hasta el 17 de cada mes para que realice la gestión de cobranza. Si existen dos meses impagos se suspende el servicio de transporte. A los tres meses impagos se envía un documento legal.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Libros contables	Sin código	Plataformas digitales	Sin numeración

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-003
	FACTURACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

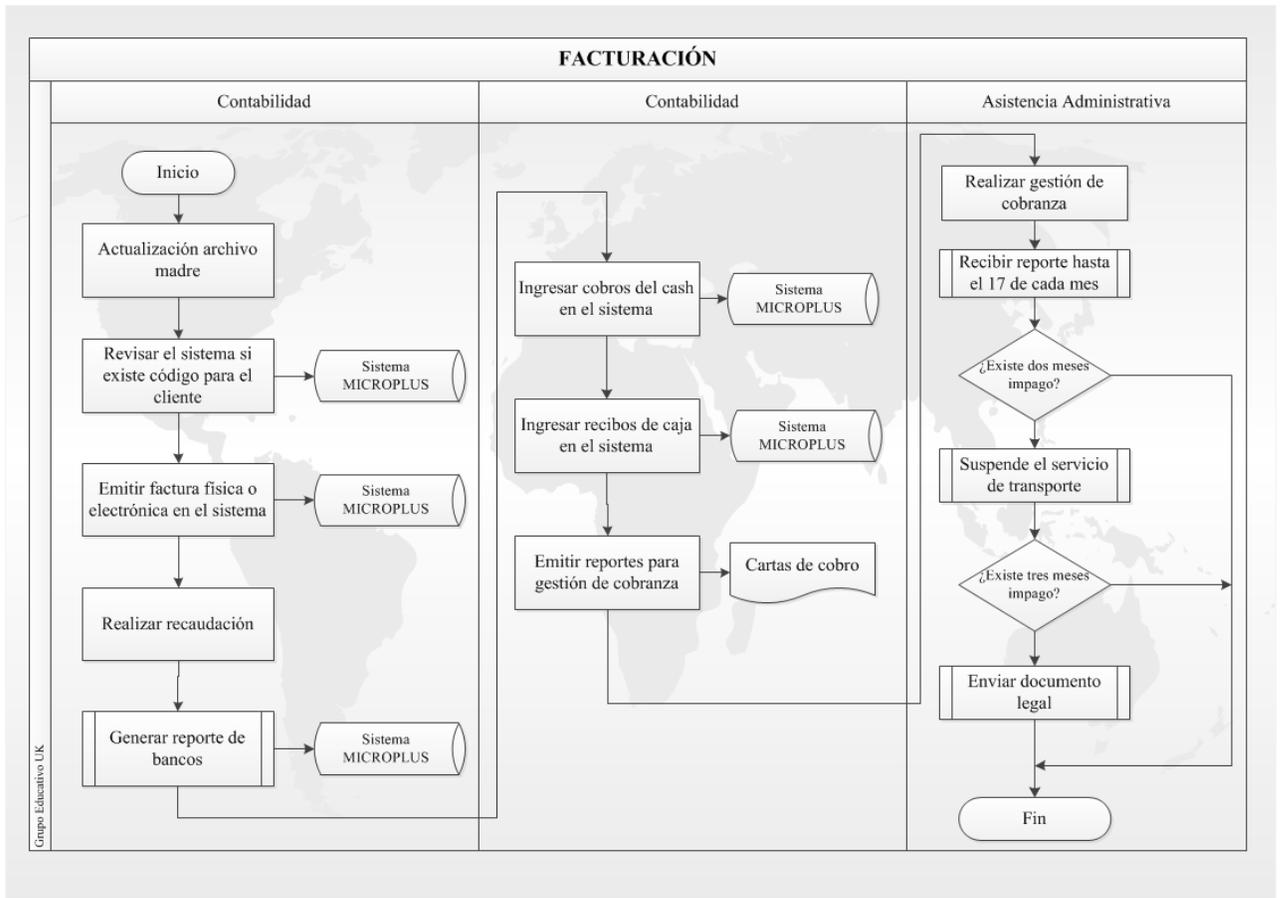


Figura N°40. Diagrama Procedimiento Facturación

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-004
	DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-C-004
PROCEDIMIENTO DESVINCULACIÓN DEL
PERSONAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-004
	DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Realizar la desvinculación de personal rigiéndose a las normativas del código de trabajo del Ministerio de Relaciones Laborales.

2. Alcance

Desde la recepción de la renuncia hasta el archivo del acta de finiquito.

3. Responsable

- Contadora General

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **C:** Contabilidad
- **R:** Registro

5. Referencia normativa

- Código del trabajo, Art. 169.- Causas para la terminación del contrato individual.
- Código del trabajo, Art. 172.- Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato.
- Código del trabajo, Art. 174.- Casos en los que el empleador no puede dar por terminado el contrato.
- Código del trabajo, Art. 180.- Causales de terminación de los contratos previstos en el artículo 14.
- Código del trabajo, Art. 183.- Calificación del visto bueno.
- Código del trabajo, Art. 188.- Indemnización por despido intempestivo.
- Código del trabajo, Art. 189.- Indemnización por despido en contrato a plazo fijo.
- Código del trabajo, Art. 195.- Caso de incumplimiento del contrato por el trabajador.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-004
	DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO DE DESVINCULACION LABORAL		
N°	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a Talento Humano	Recepción de la Renuncia <ul style="list-style-type: none"> Talento Humano acepta la renuncia del empleado que va a desvincularse del Grupo Educativo UK. Talento Humano envía la renuncia a la asistente de gerencia e informa mediante un correo electrónico para seguir con el proceso.
2	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador/a Talento Humano Contadora General 	Entrega de carpeta Asistente de Gerencia entrega la carpeta del empleado que va a desvincularse del Grupo Educativo UK adjunto con la renuncia al departamento contable.
3	Contadora General	Aviso de salida Se registra el aviso de salida del empleado que va a desvincularse en la página del IESS.
4	Contadora General	Acta de finiquito En un máximo de 15 días a partir de la fecha de renuncia se realiza el acta de finiquito mediante la página del Ministerio de Relaciones Laborales.
5	Director Ejecutivo	Aprobación de cheque Director ejecutivo aprueba el cheque con la liquidación del empleado desvinculado del Grupo Educativo UK.
6	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador/a Talento Humano Contadora General 	Firma de Acta de Finiquito Asistente de Gerencia hace firmar el acta de finiquito al empleado desvinculado del Grupo Educativo UK.
7	Contadora General	Emisión de cheque Se entrega el cheque al empleado desvinculado del Grupo Educativo UK.
8	Coordinador/a Talento Humano	Archivo de Acta de Finiquito Se archiva el acta de finiquito en la carpeta personal del empleado desvinculado del Grupo Educativo UK.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Carta	Carta de Renuncia	Sin código	Carpeta renuncias	Sin numeración

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-004
	DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

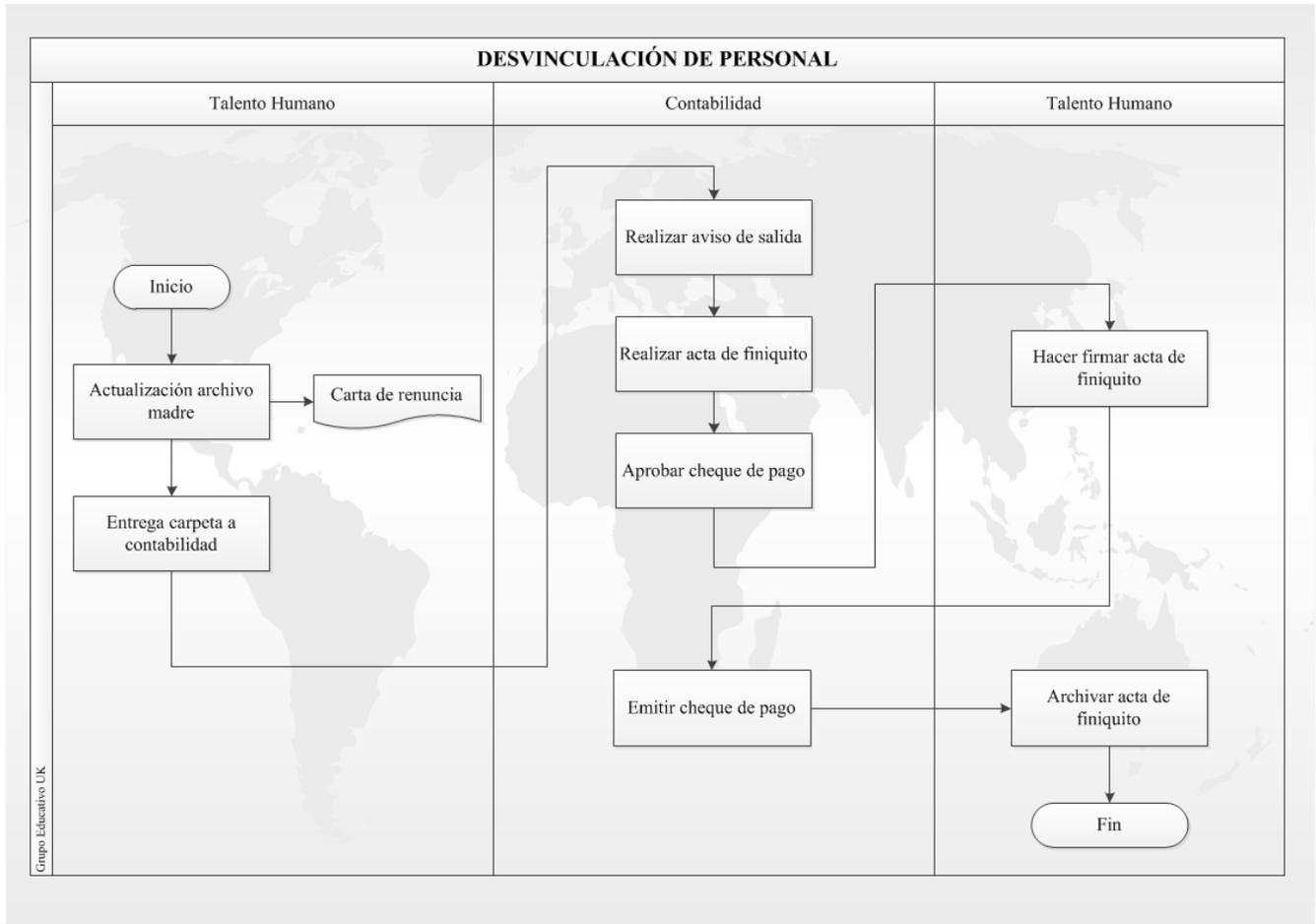


Figura N°41. Diagrama Procedimiento Desvinculación del Personal

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-005
	INVENTARIOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-C-005

PROCEDIMIENTO INVENTARIOS

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-005
	INVENTARIOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Tener un control del inventario de bienes, material didáctico e insumos de la institución para tener una organización adecuada.

2. Alcance

Desde la recepción de bienes institucionales, material didáctico o de uso de los estudiantes hasta la revisión anual del inventario.

3. Responsable

- Contadora General

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **C:** Contabilidad
- **R:** Registro

5. Referencia normativa

- El material didáctico es de uso exclusivo para el personal docente de la institución y deberá permanecer dentro de la misma.
- El material de uso de los docentes es para uso exclusivo en las actividades de UK en cualquiera de sus extensiones.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO INVENTARIO DE BIENES INSTITUCIONALES		
Nº	Responsable	Actividad
1	Director (a) Académica	Se realiza la compra del material Cada año lectivo se compra el material necesario para la institución.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-005
	INVENTARIOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

2	<ul style="list-style-type: none"> • Director Académica • Contador General 	Entrega de material Se entrega a contabilidad el material con factura adjuntando un memo indicando el destino del mismo. Se controla y actualiza el registro: UK-SGC-R-C-002 REGISTRO DE INVENTARIOS
3	<ul style="list-style-type: none"> • Contador General • Coordinadores Académicos 	Acta entrega-recepción Contabilidad elaborará con cada responsable un acta entrega-recepción la cual se firmará para respaldo del inventario. UK-SGC-R-C-003 ACTA ENTREGA-RECEPCION
PROCEDIMIENTO INVENTARIO DE MATERIAL DIDACTICO Y BIBLIOTECA		
4	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Digital • Coordinadora Pre-Básica 	Recibe el material didáctico o de biblioteca por parte de Dirección Académica y elabora UK-SGC-R-C-004 INVENTARIO MATERIAL DIDACTICO
5	Docentes	Completan el registro: UK-SGC-R-CD-001 USO DE MATERIAL DIDACTICO
6	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Digital • Coordinadora Pre-Básica 	Controla el uso del material por parte de los docentes en el registro: UK-SGC-R-CD-001 USO DE MATERIAL DIDACTICO
7	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Digital • Coordinadora Pre-Básica 	Actualizan el inventario quimestralmente y lo registran en: UK-SGC-R-C-004 INVENTARIO MATERIAL DIDACTICO

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Registro de inventarios	UK-SGC-R-C-002	Procesos y Procedimiento Anexos D	Anexo D.2
Registro	Acta entrega-recepción	UK-SGC-R-C-003	Procesos y Procedimiento Anexos D	Anexo D.3
Registro	Inventario material didáctico	UK-SGC-R-C-004	Procesos y Procedimiento Anexos D	Anexo D.4

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-C-005
	INVENTARIOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Registro	Uso de material didáctico	UK-SGC-R-CD-001	Procesos y Procedimiento Anexos H	Anexo H.1
----------	---------------------------	-----------------	-----------------------------------	-----------

8. Diagrama

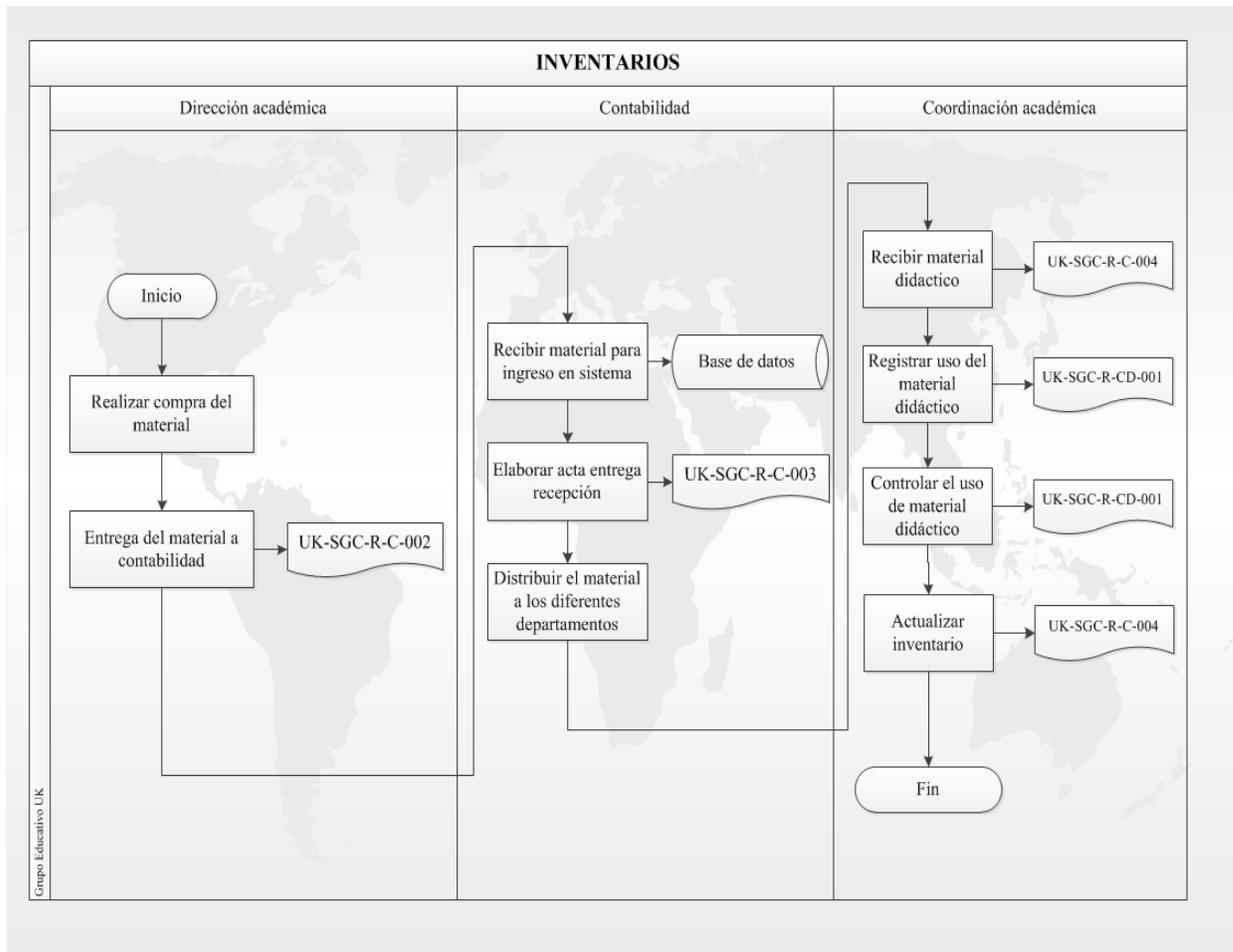


Figura N°42. Diagrama Procedimiento Inventarios

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-001
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-TH-001
PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN,
CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-001
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Establecer el procedimiento que permita vincular al nuevo personal de la institución, cumpliendo con el perfil del cargo y los requisitos establecidos para su efecto.

2. Alcance

Desde la existencia de una vacante hasta la incorporación del personal.

3. Responsable

- Coordinador/a Talento Humano

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **TH:** Talento Humano
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Acuerdo Ministerial MinEduc 00055-A
- Todos los aspirantes se someterán a las pruebas, test y evaluaciones escogidas por la institución para ser seleccionados.
- Todo el personal que ingrese a laborar en la institución deberá conocer el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional y Manual de Convivencia en caso del personal docente.
- La institución se registrará al código de trabajo vigente.
- Todo colaborador seleccionado deberá recibir la inducción general a su puesto.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-001
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- No podrá ingresar a la institución aquella persona que no haya realizado el proceso de selección, así como entregado en regla la documentación solicitada por la empresa.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN		
N°	Responsable	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Directora Académica 	Solicitar personal Determinan la necesidad de contratar nuevo personal y dan a conocer el requerimiento a través de UK-SGC-R-TH-001 REQUERIMIENTO DE PERSONAL
2	Coordinador/a Talento Humano	Analizar perfil del cargo Analiza el perfil del cargo, mediante la base de perfiles.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a Talento Humano • Directora Académica • Psicóloga Institucional • Coordinadora Académica • Representante PP.FF. 	Instauración de la comisión de contratación Se reúne la comisión encargada de la selección y contratación de personal, misma que mediante el UK-SGC-R-TH-004 ACTA DE INICIO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL da paso al proceso de selección y contratación.
4	Coordinador/a Talento Humano	Realizar la convocatoria Realiza la convocatoria al cargo a través de los medios establecidos como redes sociales, base de datos interna, prensa y empresas de selección externa para este fin.
5	Coordinador/a Talento Humano	Receptar carpetas y seleccionar candidatos <ul style="list-style-type: none"> • Recepta las carpetas, selecciona a los candidatos más opcionados y cita a los aspirantes para realizar las evaluaciones que la empresa haya escogido. Basándose en los TEST DE INGRESO, llenan el UK-SGC-R-TH-005 SOLICITUD DE EMPLEO. • Realizar el UK-SGC-R-TH-015 INFORME PSICOLÓGICO DE SELECCIÓN DE PERSONAL, mismo que constara en la carpeta de cada empleado.
6	<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Directora Académica 	Entrevistar aspirantes Entrevista a los aspirantes finalistas al cargo mediante el UK-SGC-R-TH-007 GUIA DE ENTREVISTA para tomar la

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-001
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		mejor decisión en la elección de la persona idónea para el puesto vacante que exista.
7	Coordinador/a Talento Humano	Tomar decisión de contratación <ul style="list-style-type: none"> En base a los informes entregados, UK-SGC-R-TH-006 OBSERVACIÓN DE CLASES-CLASS OBSERVATION ASPIRANTES Llena UK-SGC-R-TH-008 EVALUACION DEL ASPIRANTE BASADO EN PERFILES toma la decisión de contratación, en caso de no ser satisfactorio regresa al punto 2. El Coordinador/a de Talento Humano, una vez seleccionada la persona registra los documentos UK-SGC-R-TH-009 ENTREVISTAS-REFERENCIAS
8	Coordinador/a Talento Humano	Calificar y elaborar informe de selección Califica todos los instrumentos de medición y elaborar el informe de selección presentando la terna escogida para el cargo vacante mediante el UK-SGC-DR-TH-001 PRESENTACION INFORME DE SELECCIÓN
9	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador/a Talento Humano Directora Académica Psicóloga Institucional Coordinadora Académica Representante PP.FF. 	Informe de decisión Mediante el UK-SGC-R-TH-010 ACTA DE RESULTADO FINAL , se determina el postulante ganador para ocupar el cargo vacante dentro de la institución.
10	Coordinador/a Talento Humano	Informar a aspirante seleccionado Informa a la persona seleccionada cuándo debe presentarse a laborar, solicita llenar y adjuntar los documentos mencionados UK-SGC-R-TH-011 DATOS DE IDENTIFICACION DEL PERSONAL los cuales deberán ser presentados máximo en 3 días laborables.
PROCEDIMIENTO INCORPORACIÓN		
11	Coordinador/a Talento Humano	Elaborar Hoja Económica Elabora el UK-SGC-R-TH-012 HOJA ECONOMICA . Se legaliza según sea el caso y se entrega a la Asistente de Gerencia para la creación de los files personales.
12	Coordinador/a Talento Humano	Crear los files personales Crea los files personales del trabajador en el cual reposará toda la documentación del mismo. El rojo para todos los documentos personales, y el verde para roles de pago.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-001
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

13	Coordinador/a Talento Humano	Elaborar contrato de trabajo <ul style="list-style-type: none"> Elabora el contrato de trabajo según sea el caso Se legaliza y se entrega a contabilidad para la realización del aviso de entrada. El contrato se lo deberá elaborar y hacer firmar en un máximo de 48 horas.
14	Coordinador/a Talento Humano	Verificar firmas y el sistema Verificación de firmas por representante legal y persona contratada, así también que este registrado en el sistema interno de la institución.
15	Contadora General	Realizar el aviso de entrada Se realiza el Aviso de Entrada del empleado según el documento UK-SGC-R-TH-012 HOJA ECONÓMICA enviada por Talento Humano.
16	Coordinador/a Talento Humano	Registrar contrato La asistente administrativa registrará el contrato de trabajo en el sistema SUT del Ministerio de Relaciones Laborales, el mismo que también será registrado en los files personales.
17	Coordinador/a Talento Humano	Custodiar los documentos La Asistente de Gerencia custodiará todas las carpetas del personal del Grupo Educativo UK, en el cual reposará todos los documentos solicitados por los organismos de control.
PROCEDIMIENTO INDUCCIÓN		
18	Coordinador/a Talento Humano	Presentar nuevo empleado Presenta a todo el personal de la institución y sus funcionarios a la persona contratada, registra su huella en el reloj biométrico, socializa y entrega REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO y el UK-SGC-DR-TH-002 REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (En el caso de que se trate de un nuevo docente entrega además el código de convivencia)
19	Coordinador/a Talento Humano	Tramitar uniformes <ol style="list-style-type: none"> En caso de personal docente se tramita la adquisición de los uniformes necesarios en base a UK-SGC-R-TH-013 SOLICITUD DE UNIFORMES PERSONAL En el caso de personal administrativo se le entregará el uniforme de inducción, se tramitará la adquisición de uniformes pasado los tres meses de labores.
20	Coordinador/a Talento Humano	Registrar el proceso de inducción

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-001
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		Registra el proceso de inducción realizado en el UK-SGC-R-TH-014 INDUCCIÓN DE PERSONAL para constancia de que se le ha entregado las directrices correspondientes.
21	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Académica Inspector/a General 	Entregar el material al personal docente Entrega el material necesario en el caso del personal docente los mismos que se registraran en las actas correspondientes.
22	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Académica Inspector/a General 	Capacitar al nuevo empleado Capacita a la nueva persona en todo cuanto debe saber para la realización de sus actividades basado en el UK-SGC-DR-TH-003 INDUCCIÓN PERSONAL NUEVO
PROCEDIMIENTO PRACTICANTES		
23	Coordinador/a Talento Humano	Recibir petición de practicas Se receptorá el oficio dirigido a la directora académica, donde se solicite la autorización para realizar prácticas pre profesional.
24	Directora Académica	Autorizar Practicas Se analiza la solicitud presentada para autorizar las prácticas en caso de ser posible.
25	Coordinador/a Talento Humano	Coordinar con estudiante <ul style="list-style-type: none"> Se comunica al estudiante la decisión tomada Se le solicita traer el convenio de practicas Se le pide llenar el UK-SGC-R-TH-016 DATOS DEL PRACTICANTE Dirigir al área donde realizara sus practicas

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Requerimiento de personal	UK-SGC-R-TH-001	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.1
Registro	Acta de inicio de selección y contratación de personal	UK-SGC-R-TH-004	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.4
Documento Interno	Test de Ingreso	Sin código	Procesos y Procedimiento Anexos E	Sin número

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-001
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Registro	Solicitud de empleo	UK-SGC-R-TH-005	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.5
Registro	Observación de clases-class observation aspirantes	UK-SGC-R-TH-006	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.6
Registro	Guía de entrevista	UK-SGC-R-TH-007	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.7
Registro	Evaluación del aspirante basado en perfiles	UK-SGC-R-TH-008	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.8
Registro	Entrevistas-referencias	UK-SGC-R-TH-009	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.9
Registro	Presentación informe de selección	UK-SGC-DR-TH-001	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.10
Registro	Acta de resultado final	UK-SGC-R-TH-010	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.11
Registro	Datos de identificación del personal	UK-SGC-R-TH-011	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.12
Registro	Hoja económica	UK-SGC-R-TH-012	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.13
Documento Interno	Reglamento interno de trabajo	Sin código	Procesos y Procedimiento Anexos E	Sin número
Documento Interno	Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional	UK-SGC-DR-TH-002	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.14
Registro	Solicitud de uniformes personal	UK-SGC-R-TH-013	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.15
Registro	Inducción de personal	UK-SGC-R-TH-014	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.16

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-001
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Registro	Inducción personal nuevo	UK-SGC-DR-TH-003	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.17
Registro	Informe psicológico de selección de personal	UK-SGC-R-TH-015	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.18
Registro	Datos del practicante	UK-SGC-R-TH-016	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.19

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-001
	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

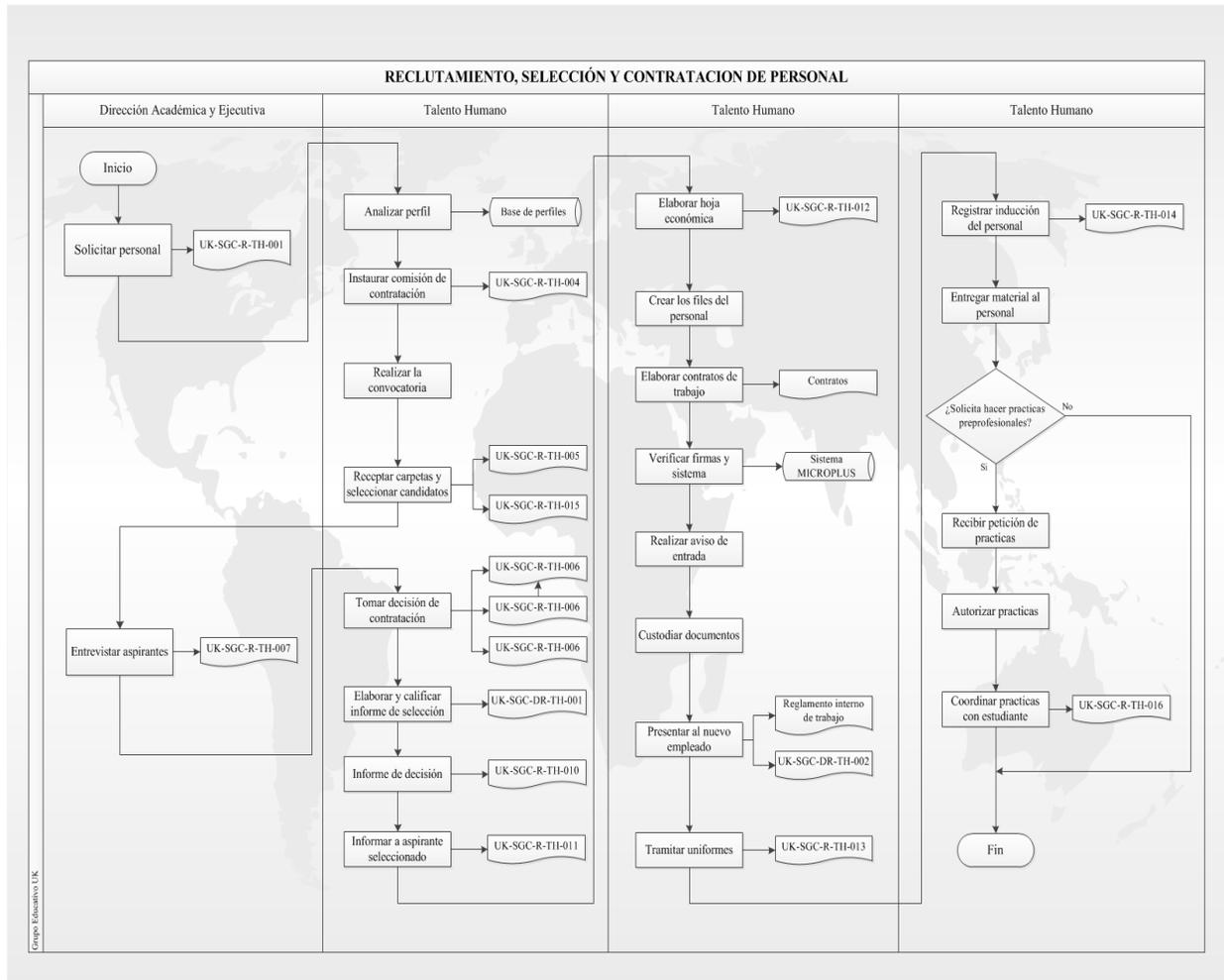


Figura N°43. Diagrama Procedimiento reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-002
	PERMISOS DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-TH-002
PROCEDIMIENTO PERMISOS DEL PERSONAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-002
	PERMISOS DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Controlar y autorizar la ausencia de personal mediante la aplicación de reglamento interno de trabajo y de las políticas de permiso al personal

2. Alcance

Desde la solicitud de permiso hasta la justificación de la ausencia o la aplicación del descuento respectivo.

3. Responsable

- Coordinador/a Talento Humano

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **TH:** Talento Humano
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Los permisos se otorgarán basados en las políticas de permiso al personal y Reglamento Interno de Trabajo.
- Para permisos de más de dos días laborables y únicamente en casos de fuerza mayor, se analizará el reemplazo y solo será aprobado por el Director Ejecutivo.
- De ser necesario el reemplazo, los Coordinadores Académicos del Grupo Educativo UK lo manejarán de manera interna con la persona contratada para este fin.
- Según el Código de trabajo en su Art. 42. Obligaciones del empleador
- Numeral 9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-002
	PERMISOS DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones.

- Enfermedad: El empleado deberá entregar en un máximo 48 horas el certificado médico del IESS o de ser atendido en otro centro de salud.
- Necesidad de acudir ante el llamado de la autoridad o un juez. El permiso se justificará dependiendo del documento presentado con anterioridad.
- Privación de Libertad (hasta tres días de justificación).
- Numeral 12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.
- Numeral 25. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado.
- Numeral 30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad. Calamidad doméstica (enfermedad y accidentes de hijos, conyugues, padres y padres políticos, hermanos) hasta tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, debidamente justificados.
- Art. 45.- Obligaciones del trabajador.-
- Literal e). Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.
- Literal f). Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo.
- Art. 152.- Toda mujer trabajadora tiene derecho a una licencia con remuneración de doce (12) semanas por el nacimiento de su hija o hijo; en caso de nacimientos múltiples el plazo se extiende por diez días adicionales. La ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de un certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y, a falta de éste, por otro

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-002
	PERMISOS DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

profesional; certificado en el que debe constar la fecha probable del parto o la fecha en que tal hecho se ha producido (de acuerdo al certificado emitido del IESS).

- Art. 152.- Licencia con sueldo a las trabajadoras y trabajadores para el tratamiento médico de hijas o hijos que padecen de una enfermedad.- La trabajadora y el trabajador tendrán derecho a veinte y cinco días de licencia con remuneración para atender los casos de hija o hijo hospitalizados o con patologías degenerativas; licencia que podrá ser tomada en forma conjunta o alternada. La ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de un certificado médico otorgado por el facultativo especialista tratante y el correspondiente certificado de hospitalización.
- Las personas con potestad para otorgar autorizaciones son: El Inspector General, Coordinadoras Académicas, Directora Académica, Director Ejecutivo.
- Las solicitudes de permiso archivadas, serán entregadas el día 23 de cada mes (sin adelanto ni prórroga) al departamento de contabilidad.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO PERMISOS PERSONALES		
N°	Responsable	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes • Personal Administrativo y de Servicios 	Solicitar permiso verbal Solicitan permiso con 72 horas de anticipación para ausentarse a su inmediato superior. <ul style="list-style-type: none"> • Docentes: Solicitar permiso a Coordinador (a) Académica, Inspector (a) General, Directora Académica. • Personal Administrativo y de servicios: Solicitar permiso a Director Ejecutivo
2	<ul style="list-style-type: none"> • Director Académico • Director Ejecutivo • Inspector/a General • Coordinador/a Académica 	Aprobación de permiso Se aprueba el permiso solicitado siempre y cuando se lo haya solicitado con el tiempo establecido.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes 	Llenar solicitud permiso asuntos personales <ul style="list-style-type: none"> • Llenará conjuntamente con Asistente Administrativa el UK-SGC-R-TH-003 SOLICITUD DE PERMISO

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-002
	PERMISOS DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

	<ul style="list-style-type: none"> Personal Administrativo y de Servicios Asistente Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Se deberá hacer firmar el UK-SGC-R-TH-003 SOLICITUD DE PERMISO, por su inmediato superior. Entregar a Asistente Administrativa para su archivo.
4	Personal Administrativo y de Servicios	Permiso para el personal administrativo y de servicios Se entregará a Asistente Administrativa el UK-SGC-R-TH-003 SOLICITUD DE PERMISO adjuntando el email de aprobación concedido por el Director Ejecutivo.
5	Asistente Administrativa	Entrega mensual Asistente administrativa entrega hasta el día 23 de cada mes al departamento de contabilidad la carpeta de permisos.
6	<ul style="list-style-type: none"> Docentes Personal Administrativo y de Servicios Asistente Administrativa 	Registro de biométrico En caso de haberse olvidado picar el reloj biométrico, se llevará el UK-SGC-R-SC-011 REGISTRO BIOMETRICO en el cual constará la hora no registrada, deberán constar las firmas del empleado y de la asistente administrativa para validez del mismo.
PROCEDIMIENTO PERMISOS MEDICOS		
7	<ul style="list-style-type: none"> Docentes Personal Administrativo y de Servicios 	Solicitar permiso verbal Solicitan permiso con 72 horas de anticipación para ausentarse a su inmediato superior. <ul style="list-style-type: none"> Docentes: Solicitar permiso a Coordinador (a) Académica, Directora Académica. Personal Administrativo y de servicios: Solicitar permiso a Director Ejecutivo
8	Docentes	Llenar solicitud permiso medico Llenará conjuntamente con Asistente Administrativa el UK-SGC-R-TH-003 SOLICITUD DE PERMISO adjuntando obligatoriamente el turno con el especialista que indique el IESS y/o médico privado.
9	<ul style="list-style-type: none"> Docentes Personal Administrativo y de Servicios 	Permiso para el personal administrativo y de servicios Se entregará a Asistente Administrativa el UK-SGC-R-TH-003 SOLICITUD DE PERMISO adjuntando el email de aprobación concedido por el Director Ejecutivo.
10	Asistente Administrativa	Entrega mensual Asistente administrativa entrega hasta el día 23 de cada mes al departamento de contabilidad la carpeta de permisos.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-002
	PERMISOS DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE PERMISO CON SUBSIDIO DEL IESS POR ENFERMEDAD		
11	Asistente Administrativa	Indicar al empleado su obligación Indicará al empleado ausente su obligación de presentar el certificado de hospitalización del IESS o de otra casa de salud validada en un máximo de 48 horas.
12	Asistente Administrativa	Llevar registro de ausencias Llevará un registro de las ausencias del personal por temas de subsidio para proceder con el descuento establecido por la ley (ausencias hasta tres días paga la totalidad el empleador, a partir del 4to día para el 75% el IESS)
PROCEDIMIENTO SOLICITUDES DE PERMISO DE MAS DE DOS DIAS LABORABLES		
13	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes • Personal Administrativo y de Servicios 	Solicitar permiso verbal a jefe inmediato La persona que requiera el permiso lo tendrá que comunicar al Director Ejecutivo y a su jefe inmediato con 15 días de anticipación, deberá hacerlo de forma personal o mediante correo electrónico.
14	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes • Personal Administrativo y de Servicios • Asistente Administrativa 	Llenar solicitud permiso Una vez aprobado el permiso por su inmediato superior llenará conjuntamente con Asistente Administrativa el UK-SGC-R-TH-017 SOLICITUD DE PERMISO EXTENDIDA
15	<ul style="list-style-type: none"> • Inspector/a General • Coordinador/a Académica 	Autorización jefes inmediatos En el UK-SGC-R-TH-017 SOLICITUD DE PERMISO EXTENDIDA , deberán constar las firmas de: <ul style="list-style-type: none"> • Docente • Coordinador Académica • Inspector(a) General • Contabilidad
16	<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Director Académica 	Aprobación de permiso El Director Ejecutivo y/o Directora Académica revisarán que el UK-SGC-R-TH-017 SOLICITUD DE PERMISO EXTENDIDA consten las firmas de las personas mencionadas en el numeral 3, con lo cual se firmará y aprobará el permiso solicitado.
17	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes 	Archivar el permiso Entregar el permiso a la Asistente Administrativa para su archivo mensual y posterior entrega a Contabilidad.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-002
	PERMISOS DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

	<ul style="list-style-type: none"> Personal Administrativo y de Servicios 	
18	Asistente Administrativa	Entrega mensual Asistente administrativa entrega hasta el día 23 de cada mes al departamento de contabilidad la carpeta de permisos.
PROCEDIMIENTO PERMISOS EMERGENTES		
19	<ul style="list-style-type: none"> Docentes Personal Administrativo y de Servicios 	Solicitar permiso a jefe inmediato La persona que requiera el permiso lo tendrá que comunicar mediante correo electrónico a su jefe inmediato con copia al departamento de contabilidad e Inspector General para informar del mismo. <ul style="list-style-type: none"> Docentes: Comunicar a Coordinador (a) Académica Administrativos y servicios: Comunicar a Director Ejecutivo Docentes Materias Especiales: Comunicar a Coordinadora Académica Español (Profesores de Cultura Física y Música) y Coordinadora Académica Ingles (Docente de Laboratorio y Artes).
20	<ul style="list-style-type: none"> Inspector/a General Coordinador/a Académica 	Solucionar reemplazo Coordinador/a Académica e Inspector/a General solucionará el reemplazo de manera interna.
21	<ul style="list-style-type: none"> Docentes Personal Administrativo y de Servicios 	Llenar solicitud permiso <ul style="list-style-type: none"> El empleado llenará conjuntamente con Asistente Administrativa el UK-SGC-R-TH-003 SOLICITUD DE PERMISO, al mismo se le anexará el justificante correspondiente y el OK concedido vía e-mail por su inmediato superior. Se deberá hacer firmar el UK-SGC-R-TH-003 SOLICITUD DE PERMISO, por su inmediato superior. Entregar a Asistente Administrativa para su archivo.
22	Asistente Administrativa	Entrega mensual Asistente administrativa entregará hasta el día 23 de cada mes al departamento de contabilidad la carpeta de permisos.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-002
	PERMISOS DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Solicitud de permiso	UK-SGC-R-TH-003	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.3
Documento Interno	Políticas de permiso al personal	UK-SGC-DR-TH-004	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.20
Documento Interno	Reglamento interno de trabajo	Sin código	Procesos y Procedimiento Anexos E	Sin número
Registro	Solicitud de permiso extendida	UK-SGC-R-TH-017	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.21

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			



8. Diagrama

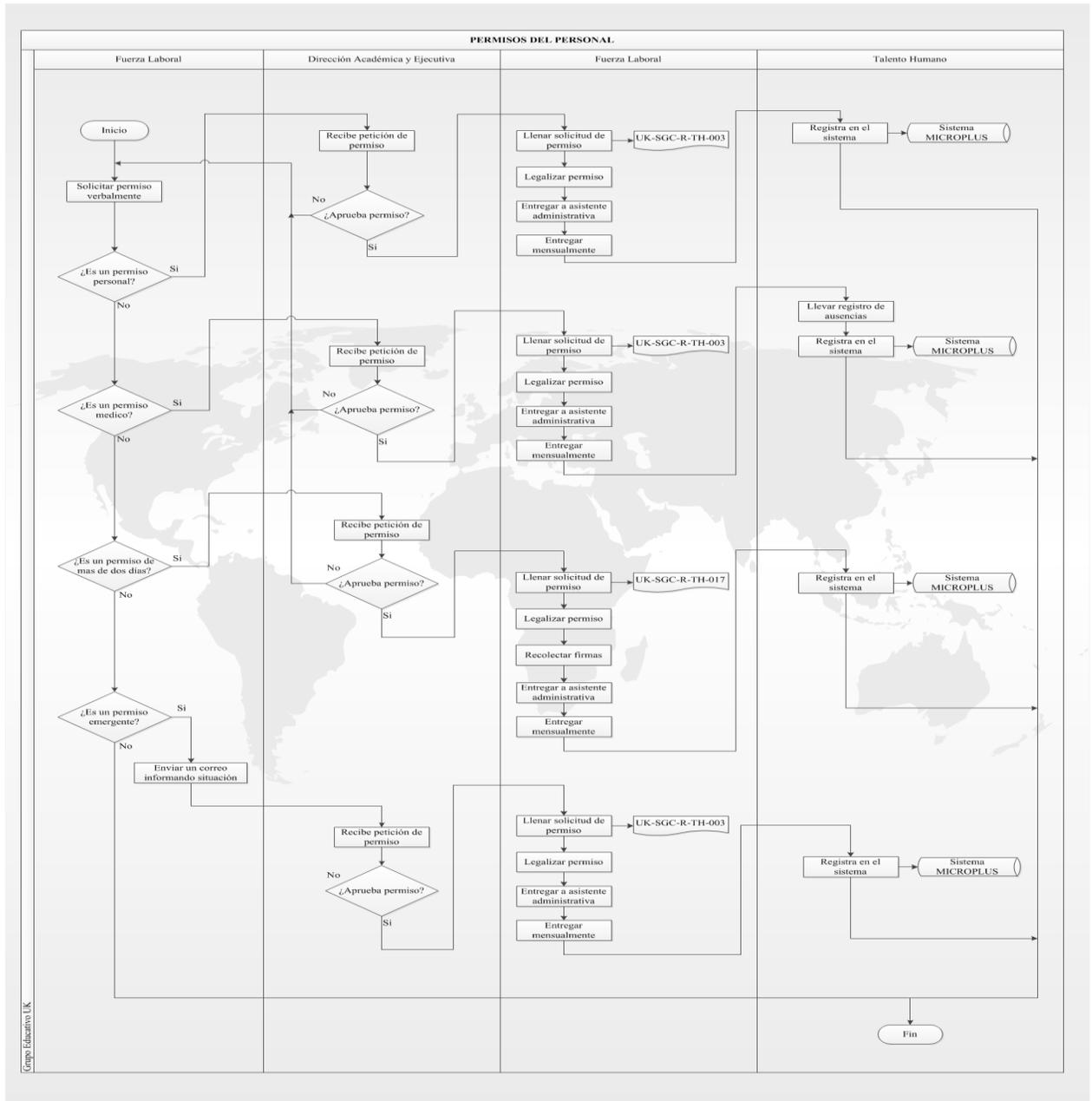


Figura N°44. Diagrama Procedimiento Permisos del personal

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-003
	CAPACITACIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-TH-003
PROCEDIMIENTO CAPACITACIONES

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-003
	CAPACITACIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Planificar, gestionar y evaluar las actividades de desarrollo personal y profesional para todo el personal de la institución.

2. Alcance

Desde la planificación hasta la evaluación de las actividades de desarrollo personal y profesional para todo el personal de la institución.

3. Responsable

- Coordinador/a Talento Humano

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **TH:** Talento Humano
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 58.- Deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares.- Inciso o.
- El personal que asista a capacitaciones que superen los 300.00 dólares y sean financiadas por la institución; deberá firmar el convenio de capacitación establecido previo a su ejecución.
- La institución, como una forma de motivar al personal, autorizará la ausencia de aquel trabajador que asista por su cuenta a un curso de capacitación afín a su puesto, sin reducción del día de trabajo.
- En todos los casos la persona que asista a un evento de capacitación deberá compartir con su equipo los conocimientos adquiridos realizando una réplica de lo recibido.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-003
	CAPACITACIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

6. Procedimiento

PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN		
N°	Responsable	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a Talento Humano • Coordinadoras. • Directora Académica 	Desarrollar un programa institucional de desarrollo profesional Desarrolla un programa institucional de desarrollo profesional (Capacitaciones, actualizaciones) que complemente las competencias especializadas de los diferentes miembros del equipo administrativo y docente con el documento UK-SGC-R-TH-018 PLAN DE DESARROLLO PROFESIONAL
2	<ul style="list-style-type: none"> • Directora Académica • Director Ejecutivo 	Aprobar Plan de desarrollo profesional. Los altos directivos de la institución aprobarán el UK-SGC-R-TH-018 PLAN DE DESARROLLO PROFESIONAL
GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN		
3	Coordinador/a de Talento Humano	Dar seguimiento al plan de desarrollo profesional Da seguimiento al UK-SGC-R-TH-018 PLAN DE DESARROLLO PROFESIONAL aprobado y comunica la proximidad de actividades a Directora Académica y Director Ejecutivo.
4	Coordinador/a de Talento Humano	Elaborar convocatoria a capacitación Elabora el UK-SGC-R-TH-019 CONVOCATORIA CAPACITACION y entrega al personal involucrado con el apoyo de inspección.
5	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes • Personal Administrativo y/o de servicio. 	Registrar firma en convocatoria a capacitación Registra su firma en el UK-SGC-R-TH-019 CONVOCATORIA CAPACITACION lo cual confirmará su asistencia a la misma.
6	Coordinador/a de Talento Humano	Coordinar actividades Coordina las actividades necesarias para la ejecución de la capacitación, como breaks, almuerzos, local, hospedaje del instructor y toda la logística del evento.
7	<ul style="list-style-type: none"> • Docentes • Personal Administrativo y/o de servicio. 	Asistir a capacitación Asiste a la capacitación y firma en UK-SGC-R-TH-020 ASISTENCIA CAPACITACION
EVALUACION DE LA CAPACITACIÓN		
8	Personal Docente, Administrativo y/o de servicio	Evaluar capacitación Evalúan la capacitación mediante el UK-SGC-R-TH-021 EVALUACION INDIVIDUAL CAPACITACION

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-003
	CAPACITACIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

9	Coordinador (a) Talento Humano	Tabular resultados de evaluación individual Tabula los resultados del UK-SGC-R-TH-021 EVALUACION INDIVIDUAL CAPACITACION y los registra en el UK-SGC-R-TH-022 EVALUACIÓN DE EFICACIA DE CAPACITACIÓN
10	Coordinadora Académica / Directora Académica/ Director ejecutivo	Evaluar la eficacia de la capacitación Evalúan mediante observación y test la comprensión del taller de capacitación. Registran los resultados en el UK-SGC-R-TH-022 EVALUACIÓN DE EFICACIA DE CAPACITACIÓN Nota: En el caso de que la capacitación no cumplió los objetivos planteados, se deberá realizar un refuerzo o re programarse.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Plan de desarrollo profesional	UK-SGC-R-TH-018	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.22
Registro	Convocatoria capacitación	UK-SGC-R-TH-019	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.23
Registro	Asistencia capacitación	UK-SGC-R-TH-020	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.24
Registro	Evaluación individual capacitación	UK-SGC-R-TH-021	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.25
Registro	Evaluación de eficacia de capacitación	UK-SGC-R-TH-022	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.26

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-003
	CAPACITACIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

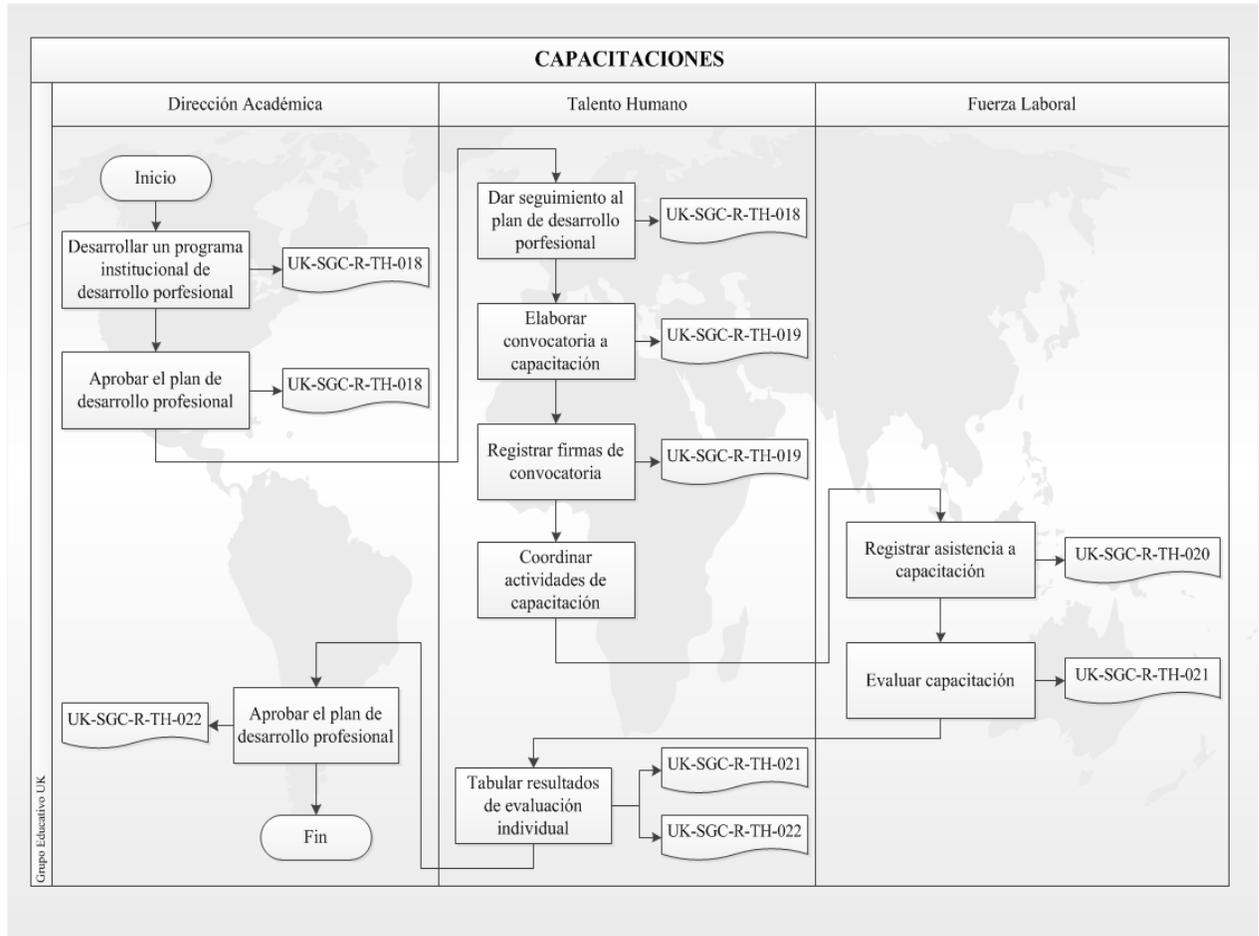


Figura N°45. Diagrama Procedimiento Capacitaciones

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-004
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-TH-004
PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-004
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Realizar una revisión periódica sobre los resultados que genera cada empleado con su trabajo para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

2. Alcance

Desde la evaluación mediante el la evaluación de desempeño realizada por los mandos medios y altos hasta el establecimiento de compromisos de mejora mediante la retroalimentación de los mismos.

3. Responsable

- Coordinador/a Talento Humano

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **TH:** Talento Humano
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 58.- Deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares.- Inciso o.
- Antes de realizar el proceso de evaluación se llevarán a cabo reuniones explicando el proceso del mismo.
- Los jefes de área serán los encargados de evaluar a cada miembro de su equipo.
- La evaluación se dividirá en áreas docente, administrativa, y de servicio
- Todo el personal evaluado deberá recibir la retroalimentación individual de la evaluación efectuada por su superior, y deberán establecerse compromisos de mejora, que serán monitoreados constantemente

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-004
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- La evaluación del desempeño se llevará a cabo una vez al año con el personal fijo y antes de cumplir el periodo de prueba con el personal nuevo.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		
N°	Responsable	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> • Directora Académica • Director Ejecutivo • Coordinador/a Talento Humano 	Coordinar evaluaciones de desempeño Coordinan el período en el que se va a efectuar la evaluación del desempeño
2	Coordinador/a Talento Humano	Capacitar sobre el manejo de documentación Prepara, entrega y capacita a los jefes de área (Directora Académica/ Director Ejecutivo/ Coordinadoras) sobre el manejo UK-SGC-R-TH-023 EVALUACION DE DESEMPEÑO y UK-SGC-DR-TH-004 GUIA EVALUACION DE DESEMPEÑO .
3	<ul style="list-style-type: none"> • Directora Académica • Director Ejecutivo • Coordinadoras Académicas 	Registrar formulario de evaluación Llenarán el UK-SGC-R-TH-023 EVALUACION DE DESEMPEÑO del grupo que está a su cargo, una vez que estén evaluados todos sus miembros, entregarán los documentos al Coordinador de Talento Humano.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Directora Académica • Director Ejecutivo • Coordinadoras Académicas 	Realizar la retroalimentación individual Con UK-SGC-R-TH-024 RETROALIMENTACIÓN EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO , lleva a cabo la retroalimentación individual del resultado de la evaluación del desempeño con cada miembro de su grupo
5	Personal Docente, Administrativo y/o de servicio.	Redactar compromisos y metas de mejora Debe firmar en UK-SGC-R-TH-023 EVALUACION DE DESEMPEÑO y redactar sus compromisos y metas de mejora en UK-SGC-R-TH-024 RETROALIMENTACIÓN EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
6	<ul style="list-style-type: none"> • Directora Académica • Director Ejecutivo 	Receptar registros Receptan los registros UK-SGC-R-TH-023 EVALUACION DE DESEMPEÑO

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-004
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadoras Académicas 	UK-SGC-R-TH-024 RETROALIMENTACIÓN EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO firmados por el personal y los entrega a Coordinador de Talento Humano para archivo.
7	Coordinador/a Talento Humano	Tabular resultados Tabula los resultados, obtiene la valoración cualitativa y los registra en UK-SGC-R-TH-025 RESULTADOS EVALUACION DEL DESEMPEÑO.
8	Coordinador/a Talento Humano	Elaborar informe Elabora el UK-SGC-DR-TH-005 INFORME EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO presenta y entrega a los jefes de área (Directora Académica/ Director Ejecutivo/ Coordinadoras)

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Evaluación de desempeño	UK-SGC-R-TH-023	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.27
Documento Interno	Guía evaluación de desempeño	SGC-DR-TH-004	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.28
Registro	Retroalimentación evaluación del desempeño	UK-SGC-R-TH-024	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.29
Registro	Resultados evaluación del desempeño.	UK-SGC-R-TH-025	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.30
Documento Interno	Informe evaluación del desempeño	UK-SGC-DR-TH-005	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.31

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-004
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

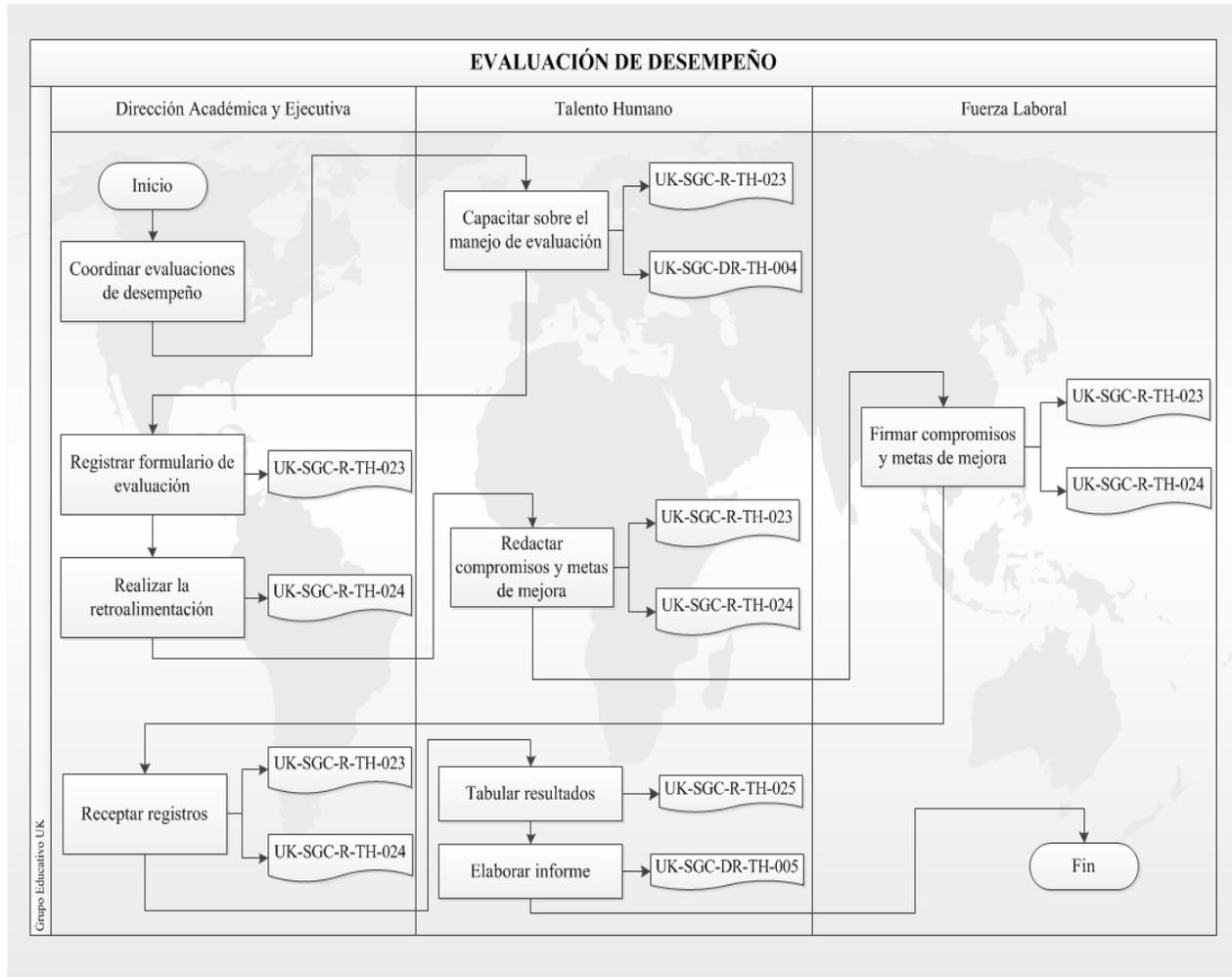


Figura N°46. Diagrama Procedimiento Evaluación de Desempeño

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-005
	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-TH-005
PROCEDIMIENTO SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-005
	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Propiciar un ambiente laboral de calidad, facilitando las condiciones y recursos necesarios para la ejecución del trabajo con el fin de prevenir riesgos laborales velando por la salud e integridad del personal.

2. Alcance

Desde la evaluación y prevención de riesgos hasta el control de las medidas correctivas que se hayan implementado.

3. Responsable

- Coordinador/a Talento Humano

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **TH:** Talento Humano
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Al ingreso y salida de un trabajador se realizará exámenes médicos para verificar su estado de salud.
- En el proceso de inducción se entrega al trabajador Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Capacitar al trabajador sobre las normas de seguridad para la prevención de riesgos laborales.
- El Comité y Subcomité de Seguridad y Salud Ocupacional se reunirán una vez al mes para tratar asuntos relacionados con el bienestar y cuidado del personal en materia de salud y seguridad.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-005
	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- Cada 2 años se actualizará Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional. y se elegirán nuevos miembros para el Comité/ Subcomité de Seguridad y Salud Ocupacional.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL SSO		
N°	Responsable	Actividad
1	Técnico SSO	Inspeccionar y evaluar posibles riesgos Inspecciona y evalúa posibles riesgos de trabajo. Los registra en UK-SGC-DR-TH-006 MATRIZ DE IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGO
2	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico SSO • Comité SSO • Subcomité SSO 	Analizar resultados En las reuniones mensuales analizarán los resultados de UK-SGC-DR-TH-006 MATRIZ DE IDENTIFICACION Y EVALUACION DE RIESGO , propondrán y ejecutarán medidas para solucionar y prevenir riesgos laborales.
3	Coordinador/a Talento Humano	Convocar a reuniones mensuales Convocarán a las reuniones mensuales mediante UK-SGC-R-TH-026 CONVOCATORIAS SSO
4	Talento Humano	Registrar asistencia y temas tratados Registrarán la asistencia y los temas tratados en las reuniones en UK-SGC-R-TH-027 ACTAS REUNIONES SSO
5	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico SSO • Comité SSO • Subcomité SSO 	Dar seguimiento a las actividades Darán seguimiento a las actividades en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, garantizando un ambiente de trabajo de calidad que vele por el bienestar del personal.
PROCEDIMIENTO INSPECCIONES SSO		
6	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico SSO • Comité SSO • Subcomité SSO 	Guiar sobre los objetivos y aspectos que se deben observar al momento de la inspección Se guiarán sobre los objetivos y aspectos que se deben observar al momento de la inspección.
7	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico SSO • Comité SSO • Subcomité SSO 	Registrar novedades de inspecciones de seguridad Cuando este programado una inspección a las áreas de trabajo, las personas delegadas del Comité/ Subcomité SSO, registrarán las novedades en UK-SGC-R-TH-028 INSPECCIONES DE SEGURIDAD , estas permitirán conocer los resultados de las inspecciones.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-005
	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria Comité • Secretaria Subcomité SSO 	Dar a conocer los aspectos observados Dar a conocer los aspectos registrados en UK-SGC-R-TH-028 INSPECCIONES DE SEGURIDAD a los integrantes, quienes en conjunto tomarán las medidas necesarias para corregir o prevenir las novedades encontradas.
9	<ul style="list-style-type: none"> • Comité SSO • Subcomité SSO • Coordinador/a Talento Humano 	Velar por el cumplimiento de las medidas Velará por el cumplimiento de las medidas propuestas.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Documento Interno	Matriz de identificación y evaluación de riesgo	UK-SGC-DR-TH-006	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.32
Registro	Convocatorias SSO	UK-SGC-R-TH-026	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.33
Registro	Actas reuniones SSO	UK-SGC-R-TH-027	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.34
Registro	Inspecciones de seguridad	UK-SGC-R-TH-028	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.35

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-005
	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

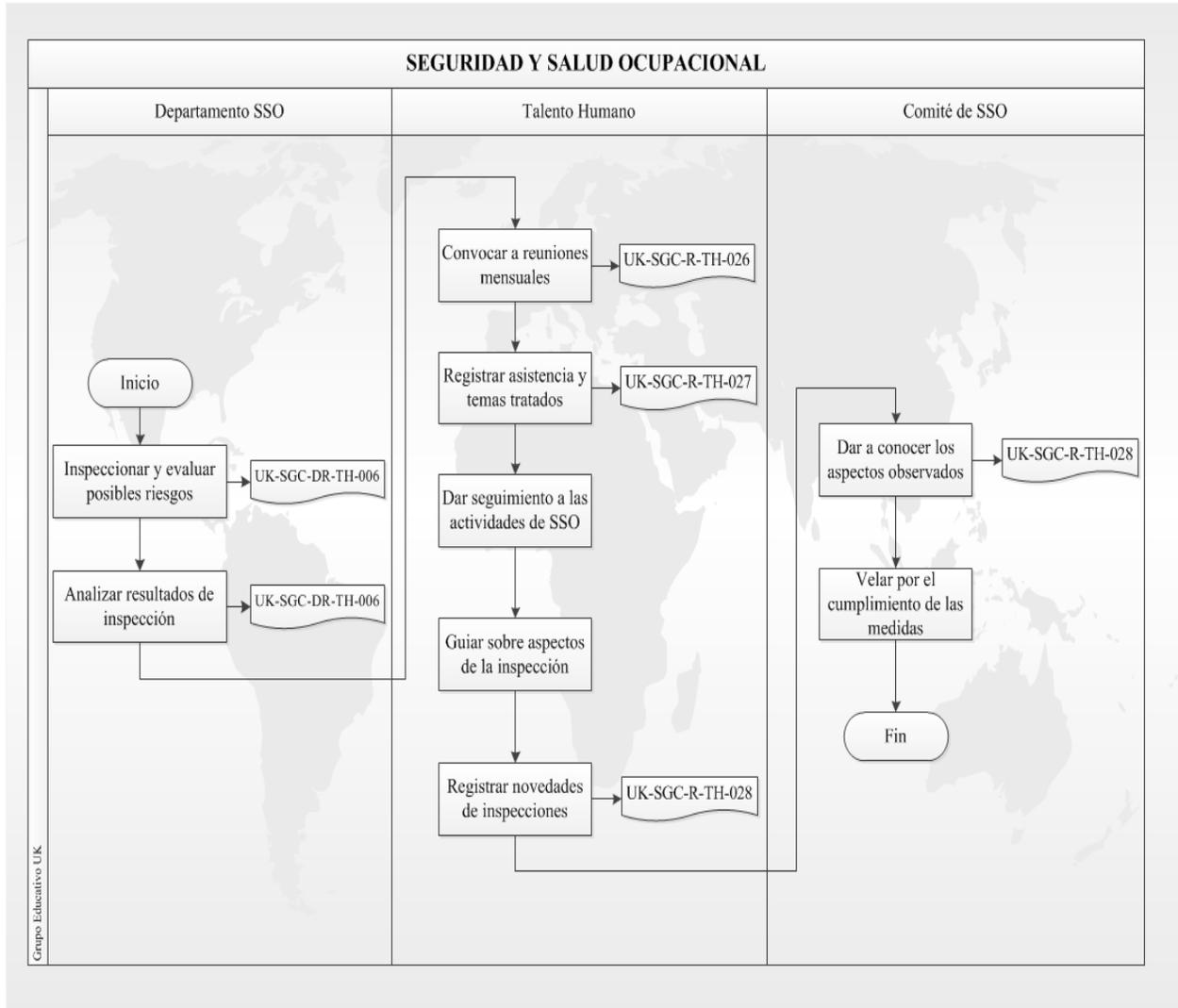


Figura N°47. Diagrama Procedimiento Seguridad y Salud Ocupacional

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-006
	ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-TH-006
PROCEDIMIENTO ANALISIS Y DESCRIPCION DE
PUESTOS

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-006
	ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Contar con una estructura organizacional clara y objetiva en cuanto a las funciones y responsabilidades de cada cargo. Además de ser la base del proceso de selección, inducción, capacitación y evaluación de desempeño.

2. Alcance

Desde el levantamiento de las funciones y responsabilidades de cada cargo hasta la revisión y actualización anual.

3. Responsable

- Coordinador/a Talento Humano

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **TH:** Talento Humano
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- El personal de la institución se los clasifica de la siguiente manera:
- Personal Administrativo, técnico (docentes) y de servicio.
- Contrato de trabajo
- Necesidades propias de la institución
- Organigrama
- Presupuesto anual de la Institución.

6. Procedimiento

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-006
	ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

PROCEDIMIENTO DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS		
N°	Responsable	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a Talento Humana • Director Ejecutivo • Directora Académica 	Revisar cambios Revisa los cambios que hayan afectado en el organigrama y nómina de la institución. (Tecnológicos, procesos, modelo de gestión, entre otros)
2	Coordinador/a Talento Humano	Realizar planificación de actualización Realiza una planificación para realizar la actualización los perfiles (por área, por cargo, por grupo ocupacional) esto se recomienda hacerlo semestral o anualmente. Sin perjuicio de lo antes mencionado, cuando se crea un puesto nuevo se debe levantar inmediatamente el descriptivo correspondiente
3	Coordinador/a Talento Humano	Realizar revisión o levantamiento descriptivo Para realizar la revisión o levantamiento de los descriptivos se debe tomar en cuenta: las funciones clave, funciones principales, conocimientos y competencias que requiere el ocupante del puesto.
4	Coordinador/a Talento Humano	Entrevistar al ocupante del puesto Se entrevista con el ocupante del puesto para ir revisando el descriptivo anterior y notifica si hubieron cambios (delegación de nuevas funciones o eliminación de otras)
5	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a Talento Humana • Director Ejecutivo • Directora Académica 	Revisar levantamiento realizado Revisan el levantamiento realizado para su aprobación, y se realizan los cambios si fuera el caso.
6	Coordinador/a Talento Humano	Socializar el descriptivo y registrar firma Realiza la socialización del descriptivo finalmente aprobado con el colaborador o colaboradores y se registra la firma de socialización en el UK-SGC-DR-TH-007 PERFILES POR CARGO ADMINISTRATIVO-ACADEMICO
7	Coordinador/a Talento Humano	Elaborar Certificados de Trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Para el Campus de Macasto: Talento humano recibe la petición verbal del personal del Grupo Educativo UK acerca de alguna certificación de trabajo que necesite y se la comunicará a la asistente de gerencia. • Para los Campus de Huachi y Ficoa: Asistente Administrativa recibe la petición verbal del personal del Grupo Educativo UK acerca de alguna certificación de trabajo que necesite y se la comunicará a la asistente de gerencia.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-006
	ANALISIS Y DESCRIPCION DE PUESTOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

	<ul style="list-style-type: none"> Asistente de Gerencia elaborará el certificado solicitado el mismo que posteriormente hará firmar al Director Ejecutivo. Se entregará el certificado a la persona que lo haya solicitado.
--	--

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Documento Interno	Perfiles por cargo administrativo-académico	UK-SGC-DR-TH-007	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.36

8. Diagrama

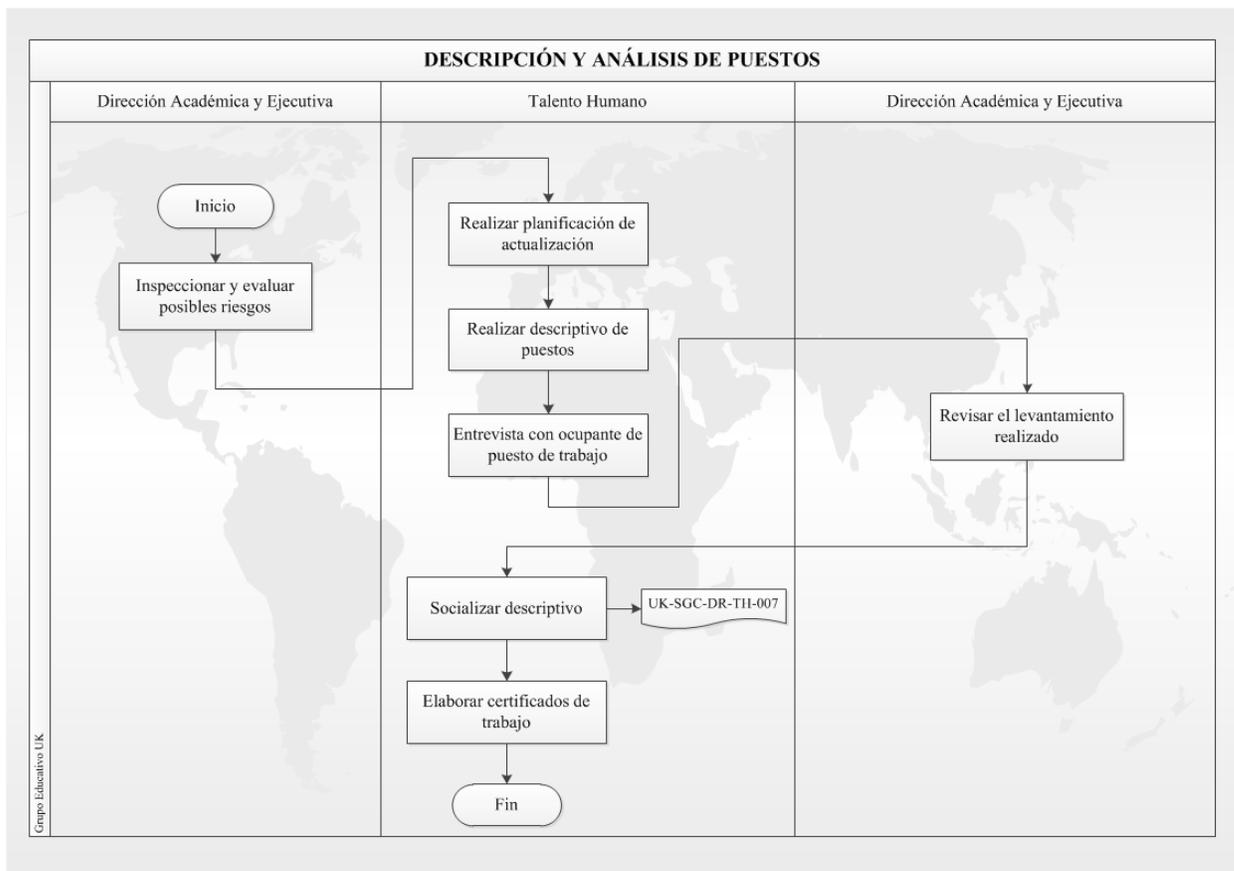


Figura N°48. Diagrama Procedimiento Análisis y Descripción de puestos

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-007
	CLIMA LABORAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-TH-007
PROCEDIMIENTO CLIMA LABORAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-007
	CLIMA LABORAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Determinar y analizar el estado de satisfacción laboral de los trabajadores a fin de proporcionar un ambiente agradable para poder ejecutar las actividades con motivación y compromiso.

2. Alcance

Desde el diagnóstico del estado del clima laboral hasta la ejecución y seguimiento de actividades encaminadas a mejorar los aspectos negativos detectados.

3. Responsable

- Coordinador/a Talento Humano

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **TH:** Talento Humano
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- La organización definirá anualmente la metodología y herramienta a utilizar para realizar la medición de clima laboral.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL		
N°	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a Talento Humano	Planificar la metodología a usar Planifica la metodología a usar y prepara la herramienta con la que se realizará la medición de clima laboral del año lectivo en curso.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Director Académico 	Autorizar planificación y ejecución Autoriza la planificación y los tiempos de ejecución de la misma

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-007
	CLIMA LABORAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

3	Coordinador/a Talento Humano	Realizar investigación del clima laboral Realiza la investigación de clima laboral a todo el personal según el método escogido (focus group, individual, por categorías, etc.)
4	Colaborador	Llenar encuesta Llena el documento UK-SGC-DR-TH-008 ENCUESTA CLIMA LABORAL con la mayor sinceridad y de forma anónima.
5	Coordinador/a Talento Humano	Recopilar la información levantada Recopila toda la información levantada y realiza la tabulación de resultados.
6	Coordinador/a Talento Humano	Realizar informe final Realiza el informe final y levanta el plan de acción enfocado en mejorar los aspectos negativos detectados en el diagnóstico.
7	Coordinador/a Talento Humano	Analizar, aprobar o modificar las actividades presentadas Analizan, y aprueban o modifican las actividades presentadas en el plan de acción. Dan forma y definen cronograma y responsables de cada actividad.
8	Equipo de trabajo seleccionado	Realizar el seguimiento Realizan el seguimiento y monitoreo de las actividades definidas en el plan de acción.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Documento Interno	Encuesta clima laboral	UK-SGC-DR-TH-008	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.37

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-007
	CLIMA LABORAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

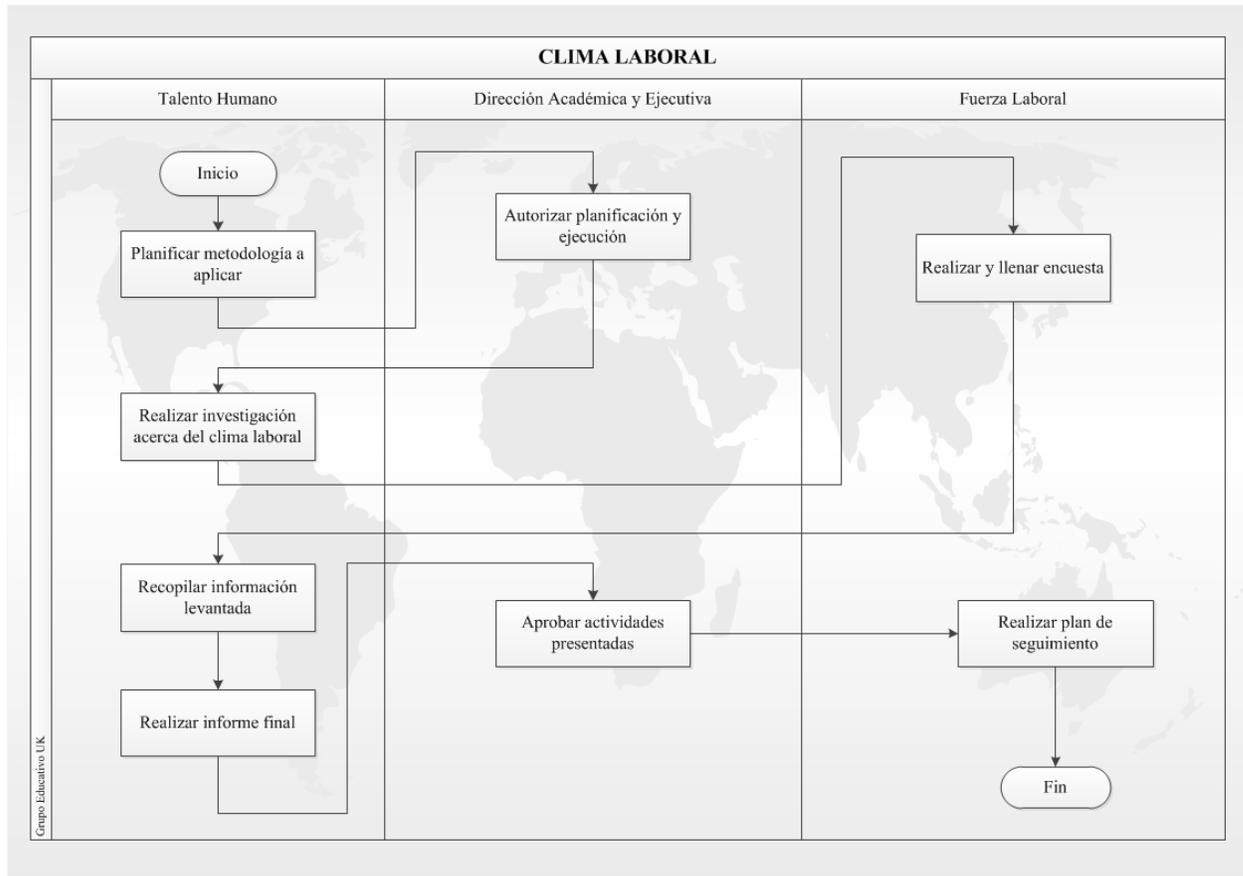


Figura N°49. Diagrama Procedimiento Clima Laboral

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-008
	VACACIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-TH-008
PROCEDIMIENTO VACACIONES

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-008
	VACACIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Establecer el proceso a seguir para la toma del periodo anual de vacaciones del personal.

2. Alcance

Desde la definición del periodo vacacional masivo hasta el archivo de las solicitudes en los files del personal.

3. Responsable

- Coordinador/a Talento Humano

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **TH:** Talento Humano
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Código de trabajo Art 69 al 78
- El periodo de vacaciones se goza de forma masiva, mismo que coincide con las vacaciones de los alumnos de la institución.
- No existen permisos con cargo a vacaciones.
- Los días de vacaciones ordinarias se gozan (15 días) mientras que los adicionales se cancelan.

6. Procedimiento

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-008
	VACACIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

PROCEDIMIENTO VACACIONES		
N°	Responsable	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo • Director Académico 	Definir periodo de vacaciones Definen anualmente el periodo de vacaciones masivas que gozará el personal docente, administrativo y de servicios de la institución.
2	Coordinador (a) Talento Humano	Elaborar solicitud de vacaciones Elabora la solicitud de vacaciones para todo el personal del grupo educativo UK-SGC-R-TH-029 SOLICITUD DE VACACIONES (UK School, UK Kids y ABC) con las fechas establecidas
3	Coordinador (a) Talento Humano	Entregar solicitud Entrega a cada colaborador la solicitud de vacaciones para el registro de firmas respectivas(Colaborador, TT.HH., Gerencia)
4	Coordinador (a) Talento Humano	Recopilar y archivar información Recopila toda la información y archiva las solicitudes en los files de cada colaborador.
5	Coordinador (a) Talento Humano	Realizar archivo de día de vacaciones Realiza un archivo de los días de vacaciones que tiene cada colaborador y envía a contabilidad para el respectivo pago de los días adicionales.
6	Contadora General	Recibir información de días adicionales Recibe la información de los días adicionales que tenga el empleado.
7	Contadora General	Verificar y realizar pagos Verifica y procede con los pagos respectivos según indicaciones de gerencia.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Documento Interno	Solicitud de vacaciones	UK-SGC-R-TH-029	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.38

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-008
	VACACIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

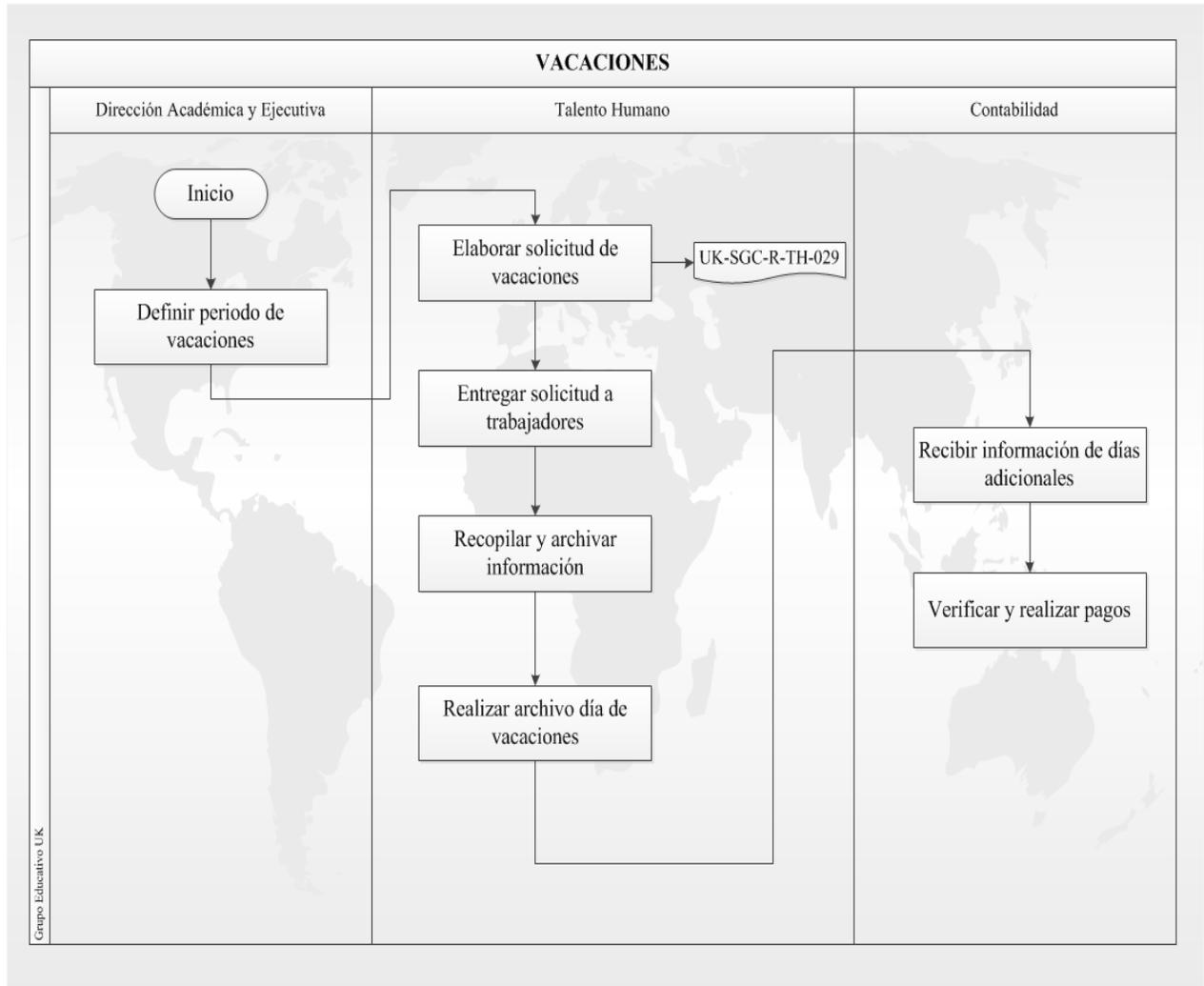


Figura N°50. Diagrama Procedimiento Vacaciones

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-009
	DOTACION DE UNIFORMES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-TH-009

PROCEDIMIENTO DOTACIÓN DE UNIFORMES

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-009
	DOTACION DE UNIFORMES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Dotar anualmente al personal docente, administrativo y de servicios las prendas que conforman la dotación de uniformes.

2. Alcance

Desde la búsqueda de proveedores hasta la entrega de reportes con facturas a contabilidad.

3. Responsable

- Coordinador/a Talento Humano

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **TH:** Talento Humano
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Código de Trabajo art 42. Obligaciones del empleador Inciso 29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios.
- Todo personal que ingrese a la institución debe recibir la dotación de uniforme correspondiente.
- Al personal que ya labora dentro de la institución se le entregará una dotación anual renovando las prendas que se necesiten.
- Los pagos relacionados a uniformes se realizan 50% empresa y 50% trabajador. Los descuentos de dotación completa se realizan en tres meses, mientras que prendas

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-009
	DOTACION DE UNIFORMES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

individuales o valores que no superen los \$30.00 dólares se descuentan en el mismo mes.

- En el caso de personal administrativo se le entregará el uniforme de inducción (camisa o blusa blanca y buzo con logo UK) se tramitará la adquisición de uniformes pasado los tres meses de labores.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO UNIFORMES		
N°	Responsable	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a Talento Humano • Director Ejecutivo 	Definir proveedores Definen los proveedores con los que se va a trabajar en el año lectivo vigente.
2	Coordinador/a Talento Humano	Clasificación de personal Clasifica el personal por áreas y tiempo en la función de todo el grupo educativo.
3	Coordinador/a Talento Humano	Recepción de requerimientos de personal Elabora circular y archivos para receptor los requerimientos del personal. (cantidades, tallas)
4	Coordinador/a Talento Humano	Solicitar muestrario a los proveedores Solicita muestrario de tallas a los proveedores para que el personal pueda realizar el pedido correspondiente.
5	Coordinador/a Talento Humano	Solicitar Uniformes Solicita con actas presenciales y por correo el pedido de uniformes para todo el personal dividido por cada proveedor.
6	Coordinador/a Talento Humano	Recepción de pedido Recepta el pedido de uniformes de cada proveedor verificando que las prendas estén correctas (tallas, cantidades, colores, logos) y recibe la factura correspondiente para entregar a Contabilidad.
7	Coordinador/a Talento Humano	Devolución de prendas En caso de existir alguna novedad con las prendas devuelve y solicita corregir y entregar las prendas correctamente.
8	Coordinador/a Talento Humano	Entrega de uniformes al personal Entrega al personal las prendas de uniformes solicitadas. El personal verifica e indica si hay novedades en tallas, en

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-009
	DOTACION DE UNIFORMES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		caso de existir novedades recibe las prendas para cambio con el proveedor. Firman documento de recepción de lo entregado.
9	Coordinador/a Talento Humano	Elaborar registro Una vez entregadas las prendas sin novedad, elabora un registro UK-SGC-DR-TH-009 PEDIDO DE UNIFORMES correspondiente a los descuentos que se van a realizar y afectan los descuentos del personal en roles de pago
10	Coordinador/a Talento Humano	Realizar descuento Realiza los descuentos en el sistema Microplus por concepto de Uniformes
11	Coordinador/a Talento Humano	Elaborar reporte Elabora un reporte en Excel por facturas a contabilidad para posterior cuadro.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Documento Interno	Pedido de uniformes	UK-SGC-DR-TH-009	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.39

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-TH-009
	DOTACION DE UNIFORMES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

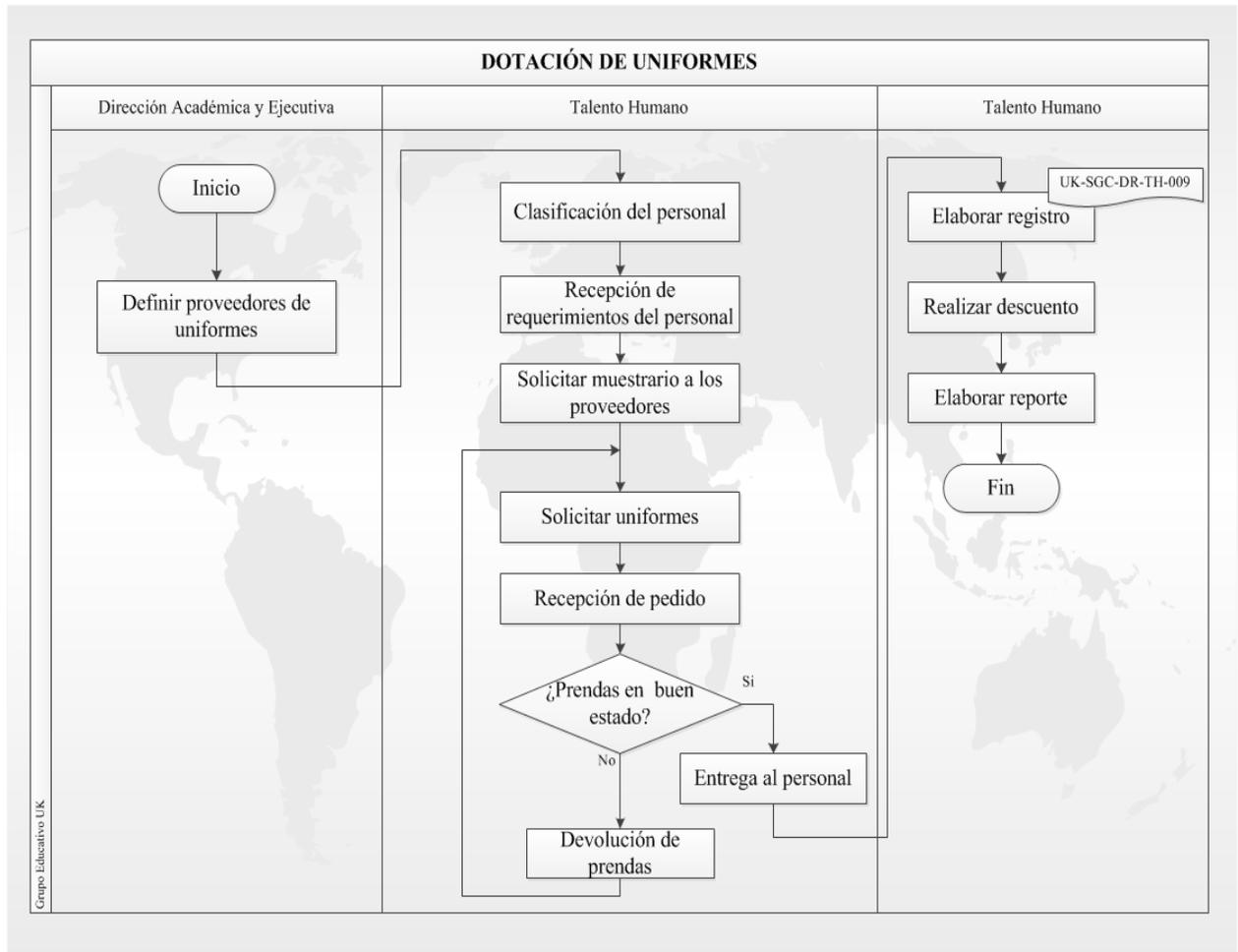


Figura N°51. Diagrama Procedimiento Dotación Uniformes

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-ABC-001
	COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-ABC-001
PROCEDIMIENTO COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-ABC-001
	COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Dar un seguimiento al cumplimiento del reglamento interno de trabajo y al código de convivencia institucional.

2. Alcance

Desde el apoyo en diferentes procesos hasta la transición al nivel académico de inglés.

3. Responsable

- Coordinador/a ABC Language Center

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Código de convivencia
- Proyecto Educativo Institucional UK
- Reglamento interno de trabajo

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO COORDINACION		
N°	Responsable	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a ABC Language Center • Asistente Comercial • Asistente administrativa 	Apoyo en los diferentes procesos <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar en el proceso de matriculación, elaborando listas de útiles, lista de estudiantes y distributivos de grupos. 2. Apoyar a asistente administrativa en la elaboración de rutas de transporte para el modulo.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a ABC Language Center 	Autorizar permisos del personal docente.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-ABC-001
	COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a Talento Humano • Asistente Administrativa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El docente Completa el UK-SGC-R-TH-003 SOLICITUD DE PERMISO la misma que estará acompañada por el justificativo de ausencia en caso de ser necesario, el mismo que podrá ser presentado hasta con un plazo de dos días (48 horas) 2. Aprobar el permiso e informar a Coordinación de Talento Humano.
PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN		
3	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a ABC Language Center • Docentes 	<p>Monitorear el proceso de enseñanza y aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el cumplimiento de la filosofía institucional en el manejo de los niños basándose en el UK-SGC-DR-ABC-001 PEDAGOGICAL POLICIES • Asegurar el cumplimiento de los horarios y rutinas establecidos. • Dar un seguimiento a la práctica docente por medio de observación y acompañamiento en el aula. • Dar retroalimentación a los docentes sobre su desempeño. • Elaborar planes de mejora para los docentes si el caso amerita. • Coordinar eventos y actividades especiales • Informar y dar instrucciones a padres de familia acerca de las actividades institucionales. • Atender a padres de familia. • Comunicar el requerimiento de recursos a director ejecutivo. • Apoyar a docentes en caso de accidentes con los niños, controlar la hoja de accidentes e incidentes UK-SGC-R-ABC-001 REPORTE DE ACCIDENTES y comunicar a los padres de familia. (si el caso amerita trasladar al niño al centro de salud más cercano)
4	Coordinador/a ABC Language Center	<p>Elaboración de distributivos de trabajo</p> <p>Elaborar distributivos de trabajo y turnos para control y monitoreo de los estudiantes, y responsabilidades de los docentes tanto de Huachi como de Ficoa, en el cual se elabora un Cronograma de actividades para padres de familia UK-SGC-DR-ABC-002 CHRONOGRAM FOR PARENTS AND LIST OF MATERIALS y otro para docentes UK-SGC-DR-ABC-003 CHRONOGRAM FOR TEACHERS. El cual será enviado a asistente de ventas y asistente administrativa (Ficoa) y Coordinador (a) Comercial (Huachi).</p>

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-ABC-001
	COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

5	Coordinador/a ABC Language Center	Revisión de micro planificaciones Revisar y aprobar las Micro Planificaciones las cuales son enviadas los días jueves con una semana de anticipación documento de planificación UK-SGC-DR-ABC-004 WEEKLY PLANNING FORMAT.
---	-----------------------------------	--

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Solicitud de permiso	UK-SGC-R-TH-003	Procesos y Procedimiento Anexos E	Anexo E.3
Documento Interno	Pedagogical policies	UK-SGC-DR-ABC-001	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.4
Registro	Reporte de accidentes	UK-SGC-R-ABC-001	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.5
Documento Interno	Chronogram for parents and list of materials	UK-SGC-DR-ABC-002	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.6
Documento Interno	Chronogram for teachers	UK-SGC-DR-ABC-003	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.7
Documento Interno	Weekly planning format.	UK-SGC-DR-ABC-004	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.8

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-ABC-001
	COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

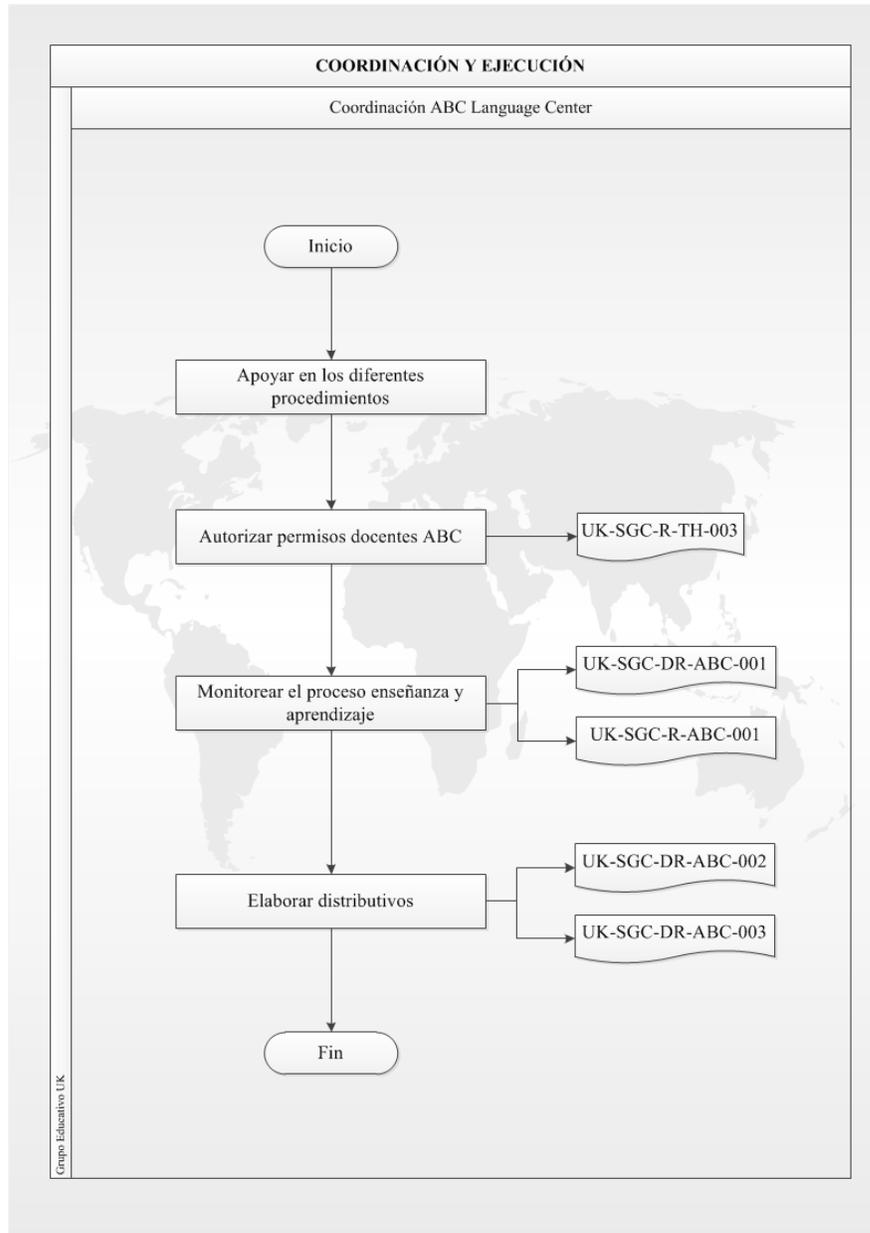


Figura N°52. Diagrama Procedimiento Coordinación y Ejecución

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-ABC-002
	ADMISIONES ABC	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-ABC-002
PROCEDIMIENTO ADMISIONES ABC

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-ABC-002
	ADMISIONES ABC	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Gestionar la matriculación de los alumnos de ABC Language Center.

2. Alcance

Desde la actualización de base de datos de los estudiantes que tienen el servicio del instituto de inglés hasta el ingreso de nuevos estudiantes a los módulos ofertados.

3. Responsable

- Coordinador/a ABC Language Center

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Proyecto Educativo Institucional UK
- Se aceptarán el número de estudiantes establecidos por Dirección Académica.
- Se colocará a los estudiantes de acuerdo a su edad, nivel y etapa de desarrollo en el horario establecido por el Centro.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO ADMISIÓN		
N°	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a ABC	Presentación de los servicios Presenta los servicios y filosofía de ABC LANGUAGE CENTER al representante o padre de familia
2	Coordinador/a ABC	Pruebas de admisión Aplica pruebas de admisión (de acuerdo a la necesidad del estudiante).
3	Coordinador/a ABC	Entrega de resultados Entrega resultados e informa el nivel a ingresar al Representante.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-ABC-002
	ADMISIONES ABC	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

4	Coordinador/a ABC	Envío de listados Envía a Asistente Administrativa el listado de estudiante por nivel a cursar. UK-SGC-DR-ABC-005 STUDENTS LIST
5	Asistente Administrativa	Matriculación de alumnos <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe el comprobante de pago. 2. Matricula al estudiante mediante el UK-SGC-R-ABC-003 CONTRATO DE MATRICULA ABC 3. Completa el UK-SGC-R-AC-001 FORMULARIO MATRICULA Y VISITANTE INTERESADO 4. Entrega al representante o padre de familia los documentos: <ul style="list-style-type: none"> • UK-SGC-DR-ABC-006 REGLAMENTO INTERNO ABC • UK-SGC-DR-ABC-002 CHRONOGRAM FOR PARENTS AND LIST OF MATERIALS
6	Asistente Administrativa	Facturación Envía factura electrónica generada por los servicios prestados del instituto de inglés.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Documento Interno	Students list	UK-SGC-DR-ABC-005	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.9
Registro	Contrato de matrícula ABC	UK-SGC-R-ABC-003	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.11
Registro	Formulario matricula y visitante interesado	UK-SGC-R-AC-001	Procesos y Procedimiento Anexos B	Anexo B.1
Documento Interno	Chronogram for parents and list of materials	UK-SGC-DR-ABC-002	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.6
Documento Interno	Reglamento interno ABC	UK-SGC-DR-ABC-006	Procesos y Procedimiento Anexos F	Anexo F.10

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-ABC-002
	ADMISIONES ABC	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

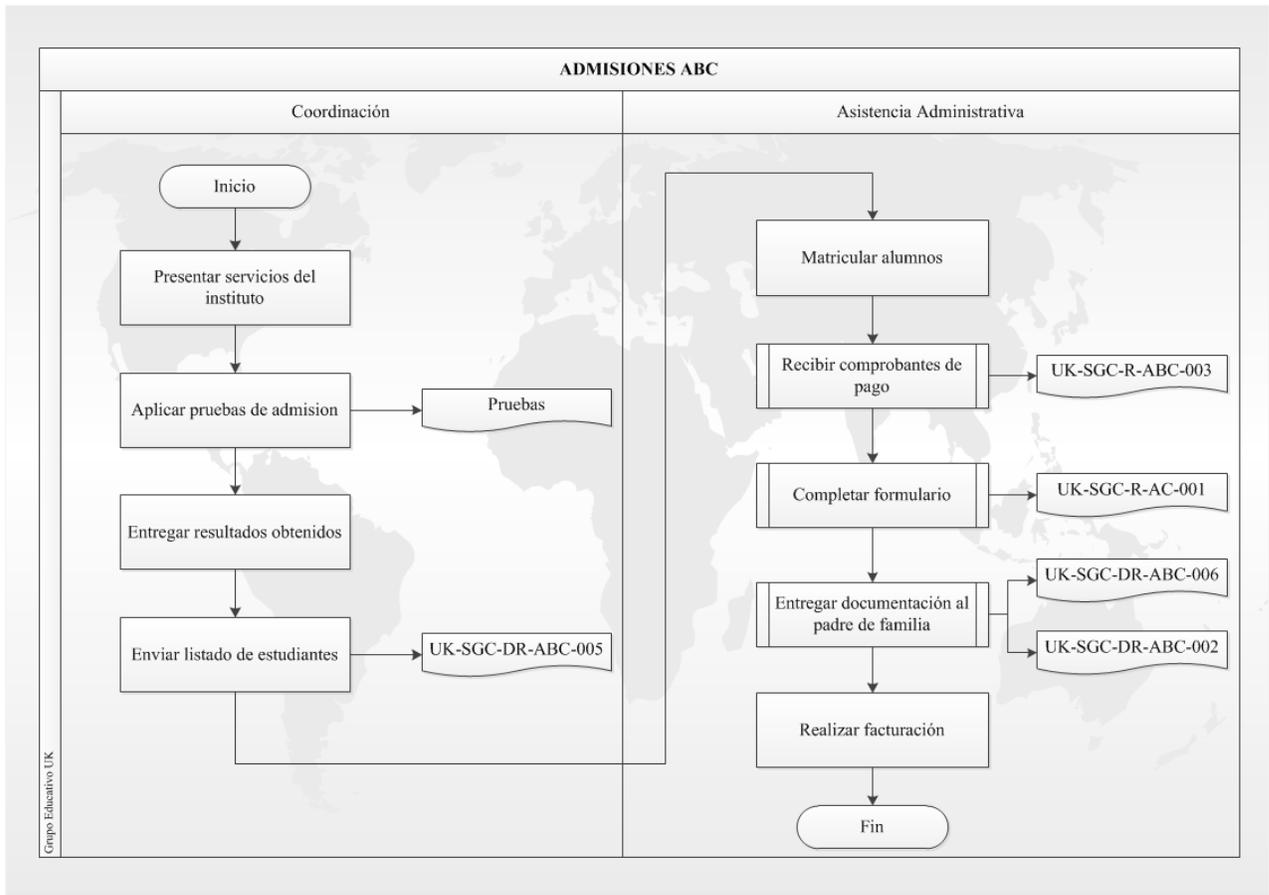


Figura N°53. Diagrama Procedimiento Admisiones ABC

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-001
	TRAMITES DEL MINEDUC	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-CG-001
PROCEDIMIENTO GESTIÓN PLATAFORMAS

MinEduc

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-001
	TRAMITES DEL MINEDUC	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Cumplir con las plataformas y requisitos solicitados por el MinEduc lo cual permite el correcto funcionamiento y cumplimiento de obligaciones de la Institución.

2. Alcance

Desde recopilar los requisitos solicitados por el MinEduc hasta el cumplimiento de los mismos.

3. Responsable

- Coordinador/a General

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **CG:** Coordinación General
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Estatuto del Grupo Educativo UK
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 56.- Instituciones educativas particulares.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso b.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 57.- Derechos de las instituciones educativas particulares, Inciso f.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 58.- Deberes y obligaciones de las instituciones educativas particulares.- Inciso o.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-001
	TRAMITES DEL MINEDUC	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI, Art. 68.- Sistema Nacional de Evaluación y sus componentes.
- Renovación de permisos de funcionamiento de instituciones educativas particulares
- Autorización de creación y funcionamiento; cambio de domicilio o ampliación de oferta educativa de IE particulares.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO PLATAFORMA CAS		
N°	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a General	Ingresar los datos de los niveles de la institución. Según la fecha determinada por el MINEDUC, Ingresa los datos de los niveles de la institución, los alumnos matriculados, asigna paralelos al inicio del año lectivo o al momento que se requiera se legaliza las matrículas en el Distrito Educativo correspondiente. El folio y número de matrícula consta en el Registro UK-SGC-R-CG-001 MATRÍCULAS
2	Coordinador/a General	Ingresar notas quimestrales Se Ingresa las notas quimestrales al final del primero y segundo quimestre a partir de segundo grado de básica
3	Coordinador/a General	Obtención de certificados Al final del año lectivo, obtiene los certificados de promoción a partir de segundo de básica. En el caso de los niños de inicial y primer año se maneja un formato interno como documento de referencia UK-SGC-DR-CG-001 MODELO CERTIFICADO
4	Coordinador/a General	Legalizar certificados Se legaliza los certificados de promoción en el Distrito Educativo correspondiente.
PROCEDIMIENTO PLATAFORMA AMIE		
5	Coordinador/a General	Ingresar datos 1. Al inicio del año lectivo Según la fecha determinada por el MINEDUC, Ingresa los datos de los alumnos matriculados, promueve a los alumnos del año anterior, ingresa datos de docentes nuevos, elimina a los anteriores y de igual manera con el personal

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-001
	TRAMITES DEL MINEDUC	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		<p>administrativo. Se maneja documento externo para ingresarlo en el departamento de planificación del distrito</p> <p>2. Al final del año lectivo</p> <p>Según la fecha determinada por el MINEDUC, Ingresa los datos de los alumnos matriculados, ingresa datos de docentes nuevos, elimina a los anteriores y de igual manera con el personal administrativo. Se maneja documento externo para ingresarlo en el departamento de planificación del distrito</p>
PROCEDIMIENTO PLATAFORMA SIME		
6	Coordinador/a General	<p>Ingresar datos</p> <p>1. Al inicio del año lectivo</p> <p>Según la fecha determinada por el MINEDUC, Ingresa los datos de los alumnos de educación inicial (peso y talla). Los encargados de tomar pesos y tallas son los docentes de cultura física, quienes pasen el reporte a coordinación general.</p> <p>2. Al final el año lectivo</p> <p>Según la fecha determinada por el MINEDUC, Ingresa los datos de los alumnos de educación inicial (peso y talla). Los encargados de tomar pesos y tallas son los docentes de cultura física, quienes pasen el reporte a coordinación general.</p>
PROCEDIMIENTO DE APOYO A TRÁMITES MINEDUC - PLATAFORMA EDUCAR ECUADOR		
7	<ul style="list-style-type: none"> • Directora Académica • Coordinador/a General 	<p>Presentar PEI y Propuestas Pedagógicas</p> <p>La dirección académica elabora PEI y propuestas Pedagógicas, las mismas que se presentan al departamento de ASRE (Apoyo y Seguimiento de la Regulación Educativa) del Distrito Correspondiente, para su aprobación.</p>
8	Coordinador/a General	<p>Solicitar Inspecciones</p> <p>Solicita mediante oficio firmado por la Directora Académica las inspecciones necesarias a los departamentos de Administración Escolar, gestión de Riesgos y Asesoría jurídica.</p>
9	Coordinador/a General	<p>Reunión de requisitos</p> <p>Reúne los requisitos solicitados por el MINEDUC para los trámites necesarios, consultados en el departamento de Planificación del Distrito Correspondiente</p>
10	Coordinador/a General	<p>Presentación de requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenta al departamento de Planificación los requisitos para su revisión y visto bueno. • Se sube el trámite al portal Educar Ecuador.
PROCEDIMIENTO ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA DEL PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS PARA IE PARTICULARES		

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-001
	TRAMITES DEL MINEDUC	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

11	Coordinador/a General	Elaboración de plan de riesgos 1. Elabora el Plan de Riesgos según lo establecido en el departamento de Gestión de Riesgos del Distrito Correspondiente 2. Sube el trámite al portal Educar Ecuador.
PROCEDIMIENTO REGISTRO PEI Y CÓDIGO DE CONVIVENCIA		
12	<ul style="list-style-type: none"> • Inspector/a General • Coordinador/a General 	Elaboración de PEI y Código de Convivencia <ul style="list-style-type: none"> • Elaboren el PEI/Código de Convivencia, según las indicaciones del departamento de ASRE del Distrito Correspondiente • Sube el trámite al portal Educar Ecuador.
PROCEDIMIENTO RATIFICACIÓN DE VOCALES DE CONSEJO EJECUTIVO		
13	Coordinador/a General	Realizar Convocatoria Elabora convocatoria mediante el UK-SGC-R-CG-002 CONVOCATORIA A REUNION CONSEJO EJECUTIVO a la vez llena el UK-SGC-R-CG-003 ACTA JUNTA GENERAL DE DIRECTIVOS Y DOCENTES para elección de Consejo Ejecutivo.
14	<ul style="list-style-type: none"> • Inspector/a General • Coordinador/a General 	Coordinar la elección y reuniones periódicas de Consejo Ejecutivo 1. Se completa el documento UK-SGC-R-CG-002 CONVOCATORIA A REUNION CONSEJO EJECUTIVO 2. Aportar los documentos normativos (Código de convivencia, reglamentos, etc.) que tengan relación con la reunión realizada.
15	Coordinador/a General	Gestionar Tramite Reúne requisitos indicados en la Plataforma Educar Ecuador y sube el trámite.
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO INDIVIDUAL		
16	Coordinador/a General	Realizar convocatoria Se realiza la convocatoria a reunión de seguimiento mediante el UK-SGC-R-CG-008 CONVOCATORIA Y ASISTENCIA A REUNIÓN SEGUIMIENTO INDIVIDUAL
17	Docentes	Asistir a reunión Asistirán los docentes según cronograma establecido y confirmaran su asistencia con firma en el UK-SGC-R-CG-008 CONVOCATORIA Y ASISTENCIA A REUNION DE SEGUIMIENTO
18	<ul style="list-style-type: none"> • Directora Académica 	Tratar asuntos académicos

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-001
	TRAMITES DEL MINEDUC	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Académica 	Se trataran los asuntos en los que el docente necesita mejorar en cuanto a su metodología de trabajo.
19	Directora Académica	Establecer próxima reunión Directora académica establece la próxima reunión de seguimiento, en la cual se analizara si se han tomado las medidas correctivas indicadas.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Matrículas	UK-SGC-R-CG-001	Procesos y Procedimiento Anexos G	Anexo G.1
Documento Interno	Modelo certificado	UK-SGC-DR-CG-001	Procesos y Procedimiento Anexos G	Anexo G.2
Registro	Convocatoria a reunión consejo ejecutivo	UK-SGC-R-CG-002	Procesos y Procedimiento Anexos G	Anexo G.3
Registro	Acta junta general de directivos y docentes	UK-SGC-R-CG-003	Procesos y Procedimiento Anexos G	Anexo G.4
Registro	Convocatoria y asistencia a reunión de seguimiento	UK-SGC-R-CG-008	Procesos y Procedimiento Anexos G	Anexo G.8

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-001
	TRAMITES DEL MINEDUC	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

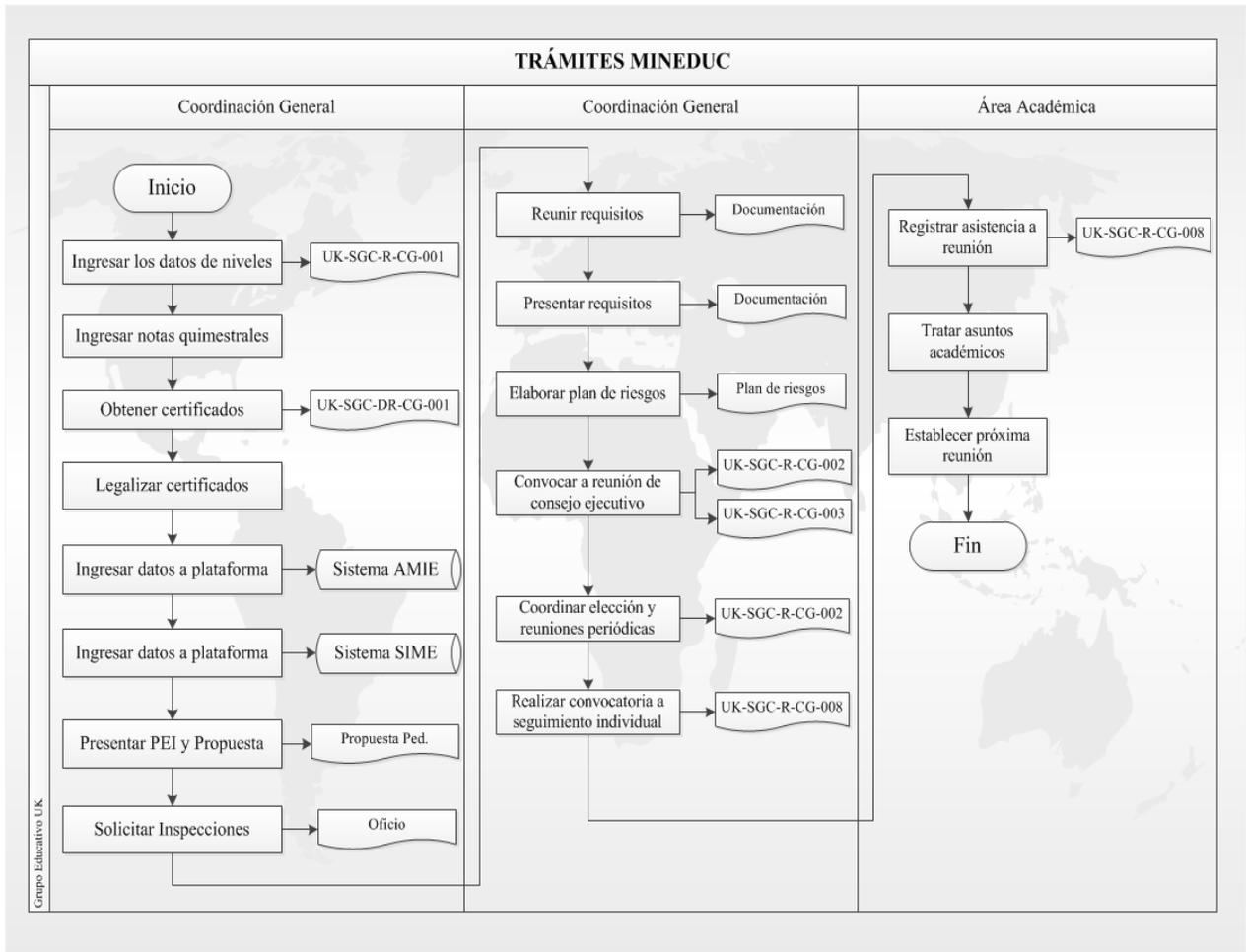


Figura N°54. Diagrama Procedimiento Gestión Plataformas MinEduc

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-002
	ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-CG-002
PROCEDIMIENTO ACTIVIDADES
EXTRACURRICULARES

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-002
	ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Organizar las actividades extracurriculares y sus servicios complementarios mediante solicitudes previas de los mismos para mantener un orden adecuado en los mismos.

2. Alcance

Desde la inscripción de los alumnos en actividades extracurriculares hasta su salida de este servicio.

3. Responsable

- Coordinador/a General

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **CG:** Coordinación General
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Estatuto del Grupo Educativo UK
- El requerimiento de los padres del servicio de extracurriculares para su representado.
- El pago mínimo para el servicio de alimentación será de 15 almuerzos.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES		
Nº	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a General	Ingreso de Actividades 1. Ingresar en la tabla dinámica las actividades solicitados por los padres de familia para los alumnos en el registro UK-

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-002
	ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		SGC-R-CG-004 TABLA DINAMICA EXTRACURRICULARES 2. El padre de familia tendrá la opción de recibir el servicio de transporte y alimentación, el cual debe ser cancelado por anticipado y se ingresa en registro UK-SGC-R-CG-004 TABLA DINAMICA EXTRACURRICULARES
2	Coordinador/a General	Filtración diaria Establecer diariamente los alumnos que se quedarán a las actividades y los servicios que recibirá.
3	Coordinador/a General	Informe diario a inspección. Presentar diariamente a Inspección General el listado detallado de lo indicado en el numeral anterior, se envía por e-mail o de forma impresa.
PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ALMUERZOS Y TRANSPORTE		
4	Coordinador/a General	Establecer listado Establecer diariamente un listado de los alumnos que requieren servicios de alimentación y transporte.
5	Coordinador/a General	Control diario de almuerzos 1. Llevar el control diario de los alumnos que almuerzan en la institución a través del sistema establecido, se elabora reportes diarios de los almuerzos consumidos así como reportes mensuales de los mismos. 2. El padre de familia estará en la obligación de realizar una recarga cuando el saldo disponible no cubra el valor del almuerzo diario.
6	Coordinador/a General	Enviar reportes Enviar semanalmente estados de cuenta de almuerzos
7	Coordinador/a General	Definir rutas de transporte Definir diariamente las rutas de transporte que usarán los alumnos, elaborar una lista detallada y entregarlas a los transportistas. UK-SGC-R-CL-001 RUTAS DE TRANSPORTE.
8	Coordinador/a General	Cálculo de Valores Calcular los valores a pagar a los transportistas de actividades extracurriculares
9	Asistente Administrativa	Entrega de cheques Se entrega los cheques mensualmente a cada transportista por el servicio de buseta de extracurriculares.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-002
	ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Tabla dinámica extracurriculares	UK-SGC-R-CG-004	Procesos y Procedimiento Anexos G	Anexo G.5
Registro	Rutas de transporte	UK-SGC-R-CL-001	Procesos y Procedimiento Anexos G	Anexo I.1

8. Diagrama

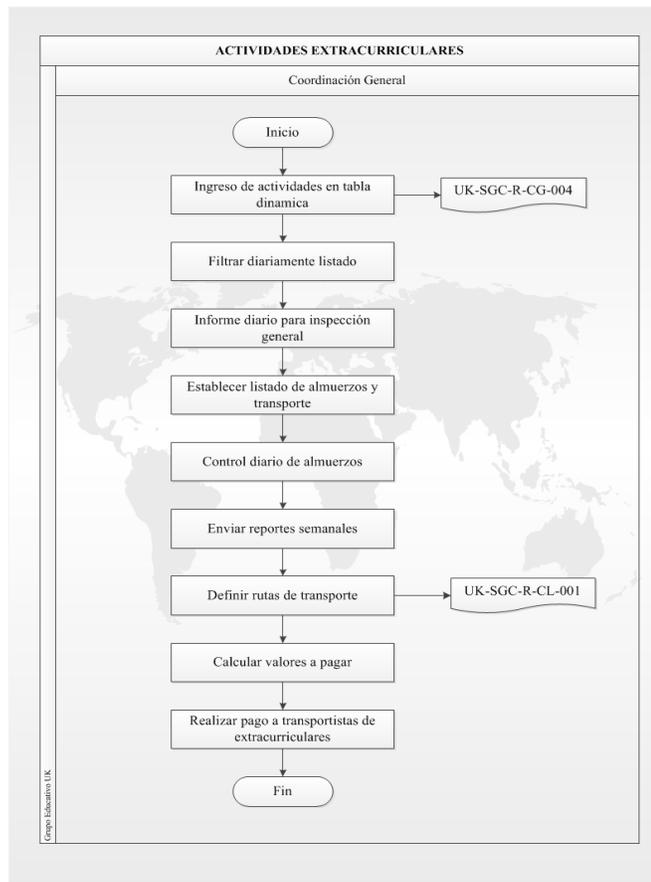


Figura N°55. Diagrama Procedimiento Actividades Extracurriculares

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-003
	CONCESION BECAS Y CERTIFICADOS ESCOLARES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-CG-003
PROCEDIMIENTO CONCESIÓN BECAS Y
CERTIFICADOS ESCOLARES

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-003
	CONCESIÓN BECAS Y CERTIFICADOS ESCOLARES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Gestionar la concesión de cada uno de los tipos de becas existentes en la institución, mediante el análisis previo de los estudiantes que soliciten este beneficio, así como elaborar y entregar los certificados solicitados por los padres de familia y/o representantes.

2. Alcance

Desde el requerimiento del padres de familia hasta la entrega de los certificados solicitados previamente.

3. Responsable

- Coordinador/a General

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **CG:** Coordinación General
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Reglamento Interno de Trabajo
- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)
- Las becas que existirán dentro de la institución son:
 - Excelencia académica (sobre 9.50) Descuento del 40% en pensión.
 - Emergencia económica. Descuento del 30% en pensión.
 - Logros deportivos (Medallas). Descuento 40% en pensión.
 - Hijos de empleados. Descuento del 50% en pensión.
 - Colaboradores externos. Descuento 30% en pensión.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-003
	CONCESIÓN BECAS Y CERTIFICADOS ESCOLARES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

- Los certificados emitidos por el Ministerio de Educación no serán cobrados por pertenecer a una institución pública reguladora.
- Los certificados emitidos por UK SCHOOL tendrán un valor de 3 dólares, cobro que está autorizado por Dirección Ejecutiva.
- Los certificados se emitirán en un plazo de 5 días laborables.

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO CONCESIÓN DE BECAS		
Nº	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a General	Recepción de Petición Recepta la solicitud verbal de los padres y les solicita llenar UK-SGC-R-CG-005 SOLICITUD DE BECAS y les indica el plazo a entregar la misma con todos los documentos adjuntos.
2	Coordinador/a General	Recepción de Documentación Recepta y ordena toda la documentación presentada por los padres de familia y se reúne con Dirección Ejecutiva para informarle sobre los detalles de la solicitud y revisar cada UK-SGC-R-CG-005 SOLICITUD DE BECAS con todos sus documentos adjuntos.
3	Director Ejecutivo	Toma de la decisión El director ejecutivo decide si se otorga la beca o no. En el caso de ser concedida indica el porcentaje que se aplicará en matrícula y/o pensión.
4	Coordinador/a General	Comunicar a los padres de familia el resultado de su aplicación. Se comunica a los padres de familia la decisión tomada por el Director Ejecutivo
5	Padre de Familia o Representante Legal	Firmar compromiso de beca Firma el UK-SGC-R-CG-007 ACTA DE COMPROMISO BECAS en el cual se detalla las cláusulas para mantener la beca que sea otorgada.
6	Asistente Académica	Reportar a contabilidad Entrega un reporte a Contabilidad sobre los alumnos y los porcentajes concedido por Dirección Ejecutiva por concepto de beca
PROCEDIMIENTO CERTIFICADOS ESCOLARES		

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-003
	CONCESIÓN BECAS Y CERTIFICADOS ESCOLARES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

7	Padre de Familia o Representante Legal	Solicitar Certificados El padre de familia solicita de manera verbal se le emitan los certificados que requiera.
8	Coordinador/a General	Solicitar escrito Se le indica al padre de familia que se debe realizar la petición por escrito mediante una carta dirigida a la Directora Académica.
9	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a General • Psicóloga Institucional 	Elaborar certificados Se revisa que certificados son solicitados por parte del padre de familia para ser emitidos: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificados emitidos por Secretaría: <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de matrícula • Certificado de asistencia • Certificado de comportamiento • Certificado de no adeudar a la institución ➤ Certificados emitidos por DECE <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de psicología ➤ Certificados emitidos por MINEDUC <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de matrícula Certificado de promoción
10	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador/a General • Asistente Administrativa 	Entrega de certificados <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General elabora el acta de entrega-recepción y se la entrega a Asistente Administrativa. • Realiza el cobro por el valor correspondiente (3 dólares) • Realiza comprobante de pago. • Registra firma del padre de familia en el UK-SGC-R-CG-006 ACTA ENTREGA DE DOCUMENTOS Entrega certificados

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Acta entrega de documentos	UK-SGC-R-CG-006	Procesos y Procedimiento Anexos G	Anexo G.7
Registro	Acta de compromiso becas	UK-SGC-R-CG-007	Procesos y Procedimiento Anexos G	Anexo G.9

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CG-003
	CONCESIÓN BECAS Y CERTIFICADOS ESCOLARES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

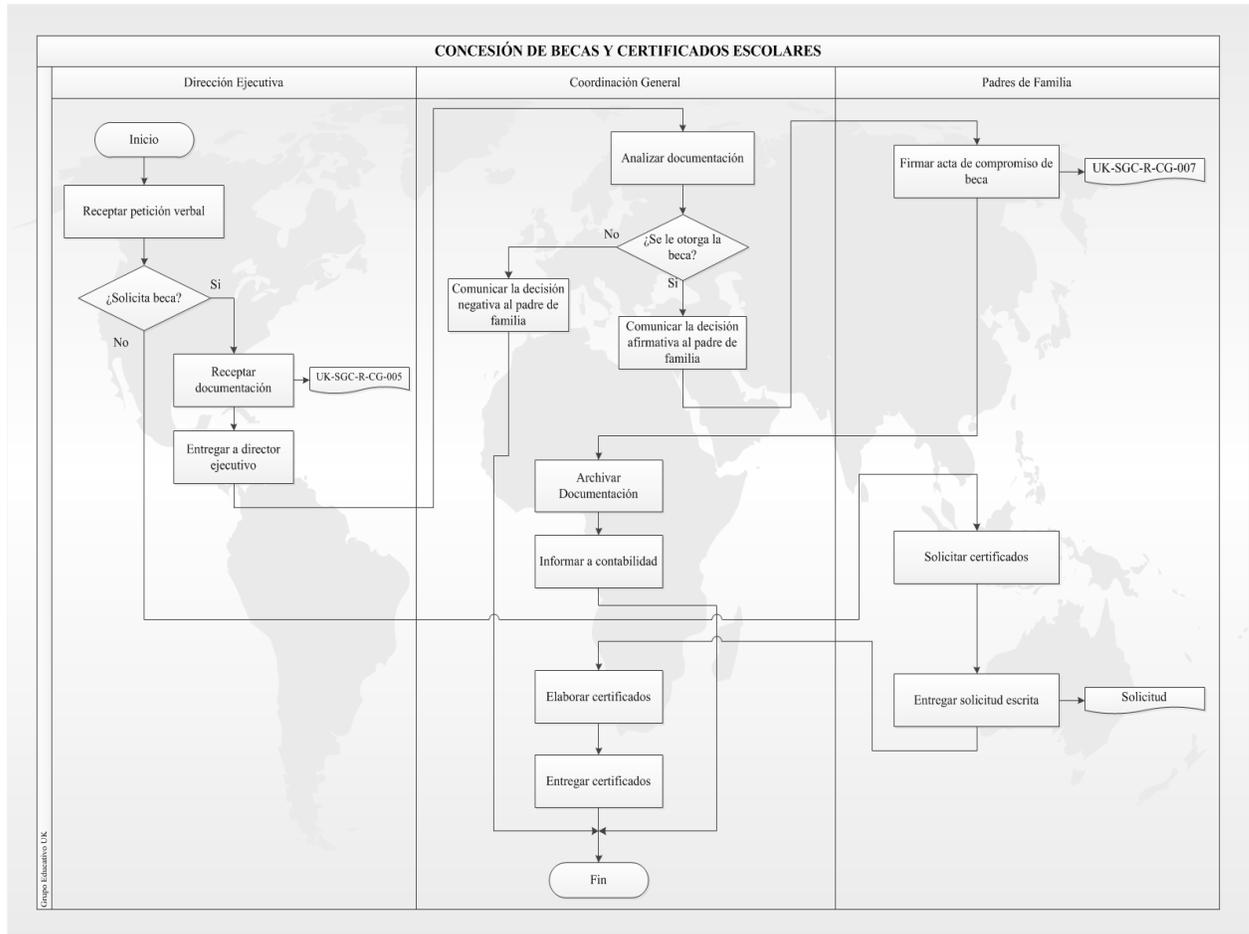


Figura N°56. Diagrama Procedimiento Concesión Becas y Certificados Escolares

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-001
	GESTION DE MATRICULACIÓN DIGITAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-CD-001
PROCEDIMIENTO GESTION DE MATRICULACIÓN
DIGITAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-001
	GESTIÓN DE MATRICULACIÓN DIGITAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Implementar el proceso de matrículas mediante la automatización del mismo, lo que generará agilidad y satisfacción del cliente.

2. Alcance

Desde la generación del código de matriculación hasta la legalización de la matrícula.

3. Responsable

- Coordinador/a Digital

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **CD:** Coordinación Digital
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Requisitos de matriculación
- Contrato con las entidades financieras.
- Autorización de cobros de matrículas y pensiones emitida por el MinEduc

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO MATRICULA VIRTUAL		
Nº	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a Digital	Generar usuario y contraseña Se generará un usuario y contraseña para cada uno de los clientes de la institución para que puedan acceder a la plataforma de

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-001
	GESTIÓN DE MATRICULACIÓN DIGITAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		matriculación y servicios adicionales, se lo realizará dos semanas antes de dar comienzo al proceso de matriculación
2	Coordinador/a Digital	Verificación de Estudiante Se verificara si el estudiante que accede a la entrega del código es un estudiante nuevo o ya perteneciente a la institución. De ser un estudiante nuevo se le genera un código y usuario.
3	Coordinador/a Digital	Registro y actualización de datos del estudiante 1. En caso de ser un nuevo estudiante de la institución, se le indicara al padre de familia que al momento de acceder a la plataforma, deberá realizar un registro del estudiante. 2. En caso de ser un estudiante propio de la institución, se le indicara al padre de familia que al momento de ingresar a la plataforma deberá realizar una actualización de datos de su representado.
4	<ul style="list-style-type: none"> Contador/a General Asistentes Contables 	Verificación del pago Se ingresara a los portales bancarios para verificar que se haya realizado los cobros pertinentes a matriculación, primera mensualidad y de ser el caso lunch y transporte.
5	<ul style="list-style-type: none"> Contador/a General Asistentes Contables 	Facturación Una vez confirmado el pago se realizará el proceso de facturación digital con el que se maneja la institución.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Base de Datos	Base de datos del alumnado	Sin código	Plataforma virtual	Sin numeración

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-001
	GESTIÓN DE MATRICULACIÓN DIGITAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

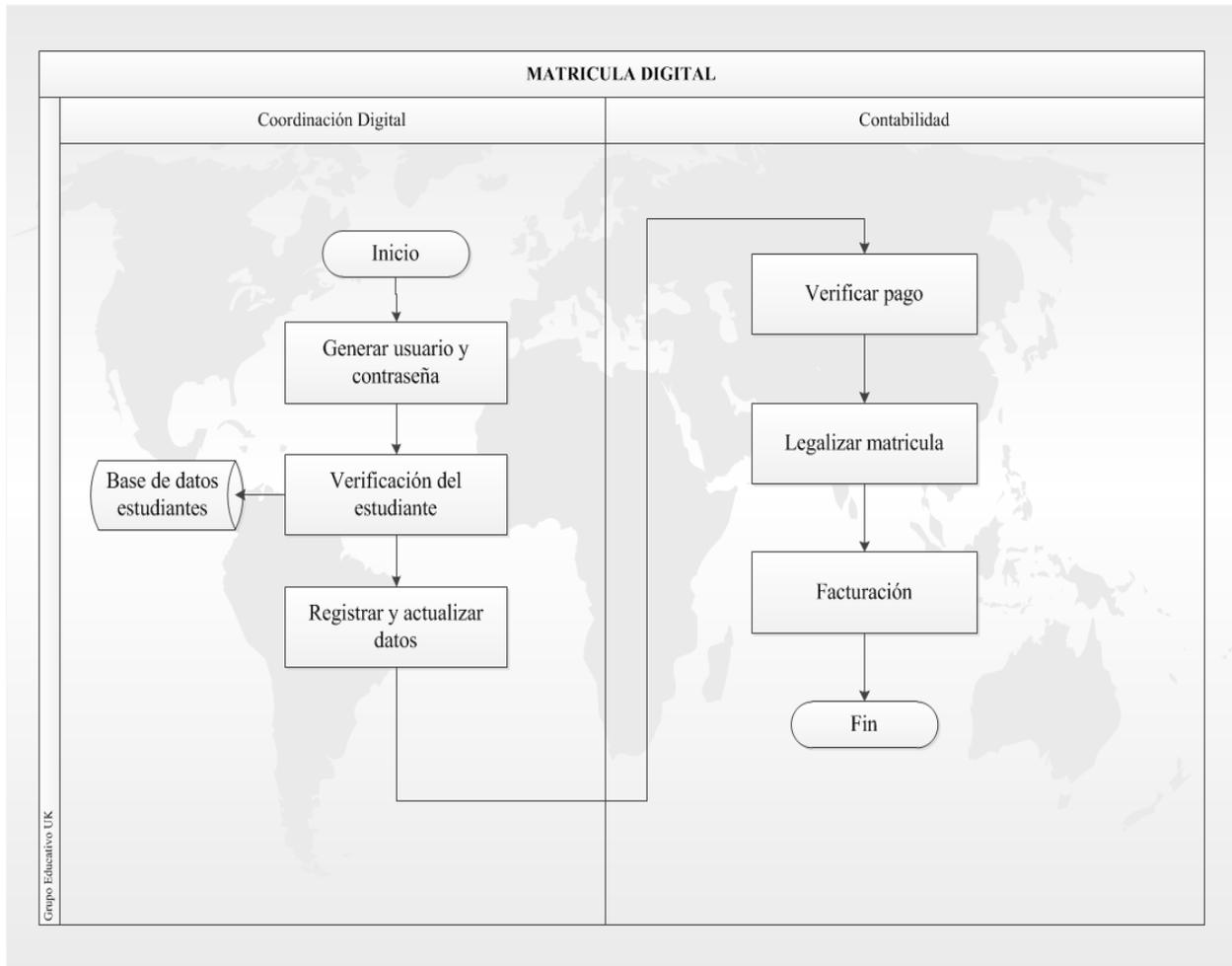


Figura N°56. Diagrama Procedimiento Matriculación digital.

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-002
	COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-CD-002
PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-002
	COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Establecer el procedimiento que permita mantener una comunicación efectiva a través de correo y plataforma con el cliente externo e interno, así como realizar el control de las cámaras de seguridad y el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos tecnológicos para garantizar el funcionamiento óptimo de los mismos.

2. Alcance

Desde la comunicación asertiva con los clientes internos y externos de la institución hasta el asentamiento del mantenimiento en el formato de inventario.

3. Responsable

- Coordinador/a Digital

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **CD:** Coordinación Digital
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Política Interna de Trabajo
- Tener un correo registrado en coordinación digital y plataforma
- Revisión periódica de las cámaras de seguridad con las que cuenta la institución.
- Políticas de seguridad interna.

6. Procedimiento

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-002
	COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN		
N°	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a Digital	Hacer listas de correos electrónicos y plataforma de alumnos, padres, profesores y personal de UK Se realiza esta lista al inicio del año y se la actualiza en el momento de ingresar nuevo personal y/o alumnos
2	Coordinador/a Digital	Envío de correos electrónico y plataforma Esto se realiza todos los días de acuerdo al pedido del personal.
3	Coordinador/a Digital	Llenar el documento de envío recepción Luego de enviar los comunicados se llena el registro UK-SGC-R-CD-002 INFORME RECEPCION DE CORREOS
PROCEDIMIENTO CAMARAS		
4	Coordinador/a Digital	Revisión de grabaciones de las cámaras de acuerdo a un evento El personal pide una revisión de cámaras debido a algún suceso, se revisa y se informa si el suceso fue grabado.
5	Coordinador/a Digital	Revisión del correcto funcionamiento de las cámaras y mantenimiento preventivo de las mismas Se desmonta cada una de las cámaras para que revisar que estén funcionando correctamente. Esto se lo realiza dos veces al año.
6	Coordinador/a Digital	Revisión del correcto funcionamiento de las cámaras y mantenimiento correctivo de las mismas. Este procedimiento se lo realiza semanalmente, en el mismo se realiza el cambio de baterías.
PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO		
7	Coordinador/a Digital	Revisión de equipos tecnológicos Se realiza la revisión de los equipos tecnológicos con los que cuenta la institución dos veces al año con la finalidad de detectar errores.
8	Coordinador/a Digital	Mantenimiento preventivo de todos los equipos tecnológicos. Se realiza el mantenimiento preventivo más adecuado de todos los equipos tecnológicos con los que cuenta la institución.
9	Coordinador/a Digital	Mantenimiento correctivo de todos los equipos tecnológicos. Se realiza el mantenimiento correctivo a los equipos tecnológicos encontrados con defecto, lo que garantizará que los mismos funcionen de manera adecuada.
10	Coordinador/a Digital	Asentar mantenimientos en el formato de inventario Se realiza un informe del mantenimiento realizado a cada uno de los equipos tecnológicos de la institución. Se registra el

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-002
	COMUNICACIÓN, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

	mantenimiento realizado en el UK-SGC-R-CD-003 FICHA DE MANTENIMIENTO
--	---

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Informe recepción de correos	UK-SGC-R-CD-002	Procesos y Procedimiento Anexos H	Anexo H.2
Registro	Ficha de mantenimiento	UK-SGC-R-CD-003	Procesos y Procedimiento Anexos H	Anexo H.3

8. Diagrama

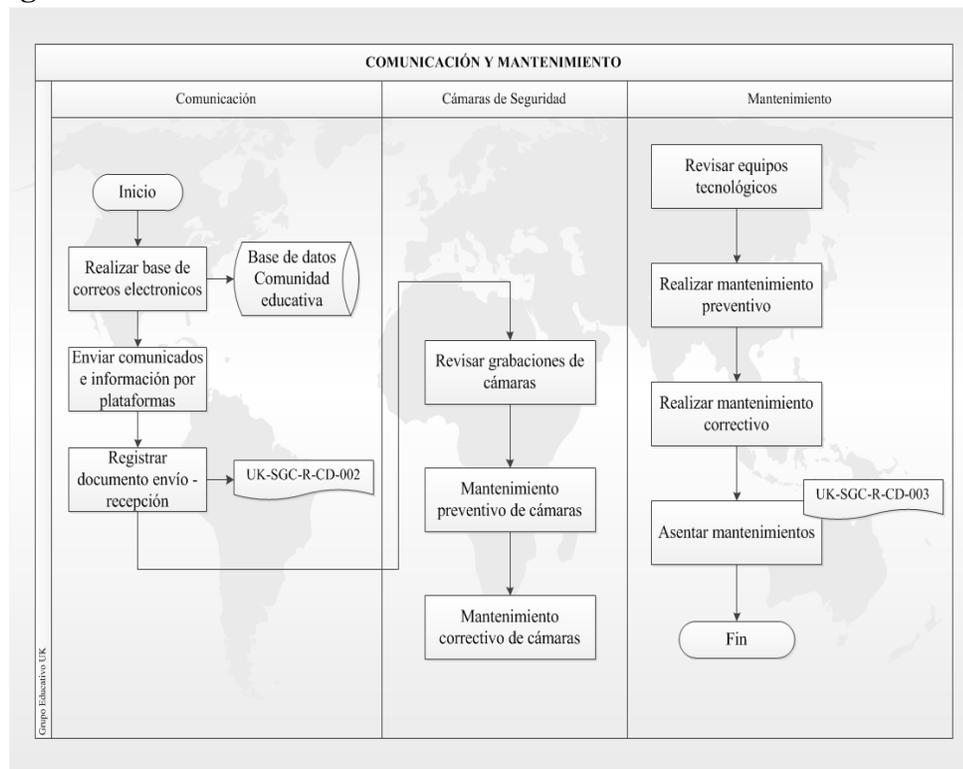


Figura N°57. Diagrama Procedimiento Comunicación, Seguridad y Mantenimiento de Equipos Tecnológicos

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-003
	GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-CD-003
PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PLATAFORMAS
VIRTUALES

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-003
	GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Gestionar cada una de las plataformas digitales con las que cuenta la institución mediante la capacitación, socialización y evaluación de uso para el personal docente, alumnos y padres de familia.

2. Alcance

Desde la gestión de un convenio con los responsables de las plataformas Santillana, Learning A-Z, Reflex Math, plataforma de matriculación y CRM hasta la evaluación de la efectividad de las mismas al culminar el año lectivo.

3. Responsable

- Coordinador/a Digital

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **CD:** Coordinación Digital
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Política Interna de Trabajo
- Tener un correo registrado en coordinación digital y plataforma
- Dar cumplimiento a los estándares educativos en relación al uso de las TICS en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

6. Procedimiento

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-003
	GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

PROCEDIMIENTO PLATAFORMA SANTILLANA		
Nº	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a Digital	Configuración de alumnos y clases para el presente año lectivo Se utiliza el distributivo de aulas y se sube a la plataforma para crear las mismas de manera digital.
2	Coordinador/a Digital	Entrega de claves a Padres de familia y Profesores Entregar a los estudiantes y docentes los códigos de uso (llave digital) y contraseñas al inicio del año lectivo.
3	Coordinador/a Digital	Capacitación de la plataforma al nuevo personal y nuevos padres de familia. Se realiza las capacitaciones al inicio del año lectivo y al ingresar un alumno nuevo para los docentes y padres de familia.
4	Coordinador/a Digital	Revisión de nómina de estudiantes estén correctas en plataforma y cambio de clases. Se envía un comunicado a los docentes para que revisen que los grupos estén completos caso contrario informar a coordinador digital para actualizar la base de datos.
5	Coordinador/a Digital	Revisión y reporte de deberes creados Se genera un reporte en la plataforma con las tareas creadas.
6	Coordinador/a Digital	Envío de comunicados a través de correo interno Se realiza a diario los envíos de acuerdo al pedido del personal.
7	Coordinador/a Digital	Seguimiento de ingreso y uso de la plataforma por parte de los alumnos Se genera un reporte a través de la plataforma con el registro de ingreso de alumnos y comunicar a los alumnos que aún no han ingresado a la misma.
8	Coordinador/a Digital	Atención a Padres de familia Profesores y alumnos sobre generalidades y problemas de la plataforma Los padres se acercan a una cita con coordinador digital para recibir información sobre las plataformas.
9	Coordinador/a Digital	Generación de reportes de notas quimestrales Se genera el reporte de notas dos veces al año.
10	Coordinador/a Digital	Generación de boletines quimestrales para Padres de Familia Se genera el boletín personal para cada uno de los estudiantes de la institución.
PROCEDIMIENTO PLATAFORMAS REFLEX Y LEARNING A-Z		
11	Coordinador/a Digital	Entrega de alumnos y grupos a administradores de plataforma

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-003
	GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		Se les entrega a los administradores el listado de los alumnos y al ingresar un alumno nuevo se lo actualiza
12	Administradora de plataformas	Creación de usuarios y clases en las plataformas Los administradores crean usuarios y contraseñas las mismas que entregan a coordinador digital para que este a su vez las entregue a cada uno de los alumnos de la institución.
13	Coordinador/a Digital	Entrega de claves a Padres de familia y Profesores Se entrega a los estudiantes y docentes los códigos de uso y contraseñas
14	Coordinador/a Digital	Capacitación introductoria de la plataforma Se realiza capacitación para alumnos y padres de familia para indicarles como ingresar y manejar la plataforma.
15	Docentes	Seguimiento al uso de plataformas Se realiza un seguimiento del uso correcto de las plataformas. Se reportan incumplimientos a los Padres. Se presentan reportes de uso a Coordinadores.
PROCEDIMIENTO PLATAFORMA MATRICULACIÓN		
16	Coordinador/a Digital	Alimentación de base de datos Se suba a través de un archivo generado por contabilidad todos los datos de los alumnos.
17	Coordinador/a Digital	Gestión de la plataforma 1. Mantener dominio y hosting al día 2. Revisar el correcto funcionamiento 3. Rectificar errores encontrados 4. Modificar módulos de acuerdo a la necesidad.
18	Coordinador/a Digital	Capacitación de la plataforma al nuevo personal y nuevos padres de familia. Se realiza las capacitaciones al inicio del año lectivo y al ingresar un alumno nuevo para los docentes y padres de familia.
PROCEDIMIENTO PLATAFORMA CRM		
19	Coordinador/a Digital	Subir base de datos con los datos de los alumnos a la plataforma. Se sube un archivo de Excel que contiene todos los datos de los alumnos.
20	Coordinador/a Digital	Entrega de claves a usuarios y Profesores Entregar a los usuarios y docentes contraseñas al inicio del año lectivo.
21	Coordinador/a Digital	Capacitación de la plataforma al personal Se realiza las capacitaciones al inicio del año lectivo y al ingresar personal nuevo.
22	Coordinador (a) Digital	Reportes del CRM

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-003
	GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		Se realizan reportes mensuales de las actividades del CRM, los mismos que se encuentran dentro del sistema.
23	Coordinador (a) Digital	Se facilita el formato para la solución de quejas del CRM Se maneja el documento digital UK-SGC-R-SC-001 SOLUCION QUEJA CRM en el cual consta la firma de quien esté a cargo de la queja recibida, así como la solución de la misma.
24	<ul style="list-style-type: none"> • Directora Académica • Coordinadora Académica • Asistente Administrativo • Coordinador/a Digital 	Archivar Solución de queja Se reciben las soluciones a las quejas presentadas en el documento digital UK-SGC-R-SC-001 SOLUCION QUEJA CRM el cual es enviado vía e-mail por los coordinadores, dirección académica, recepción para ser archivos en Coordinación digital.

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Solución queja CRM	UK-SGC-R-SC-001	Procesos y Procedimiento Anexos C	Anexo C.1

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CD-003
	GESTIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

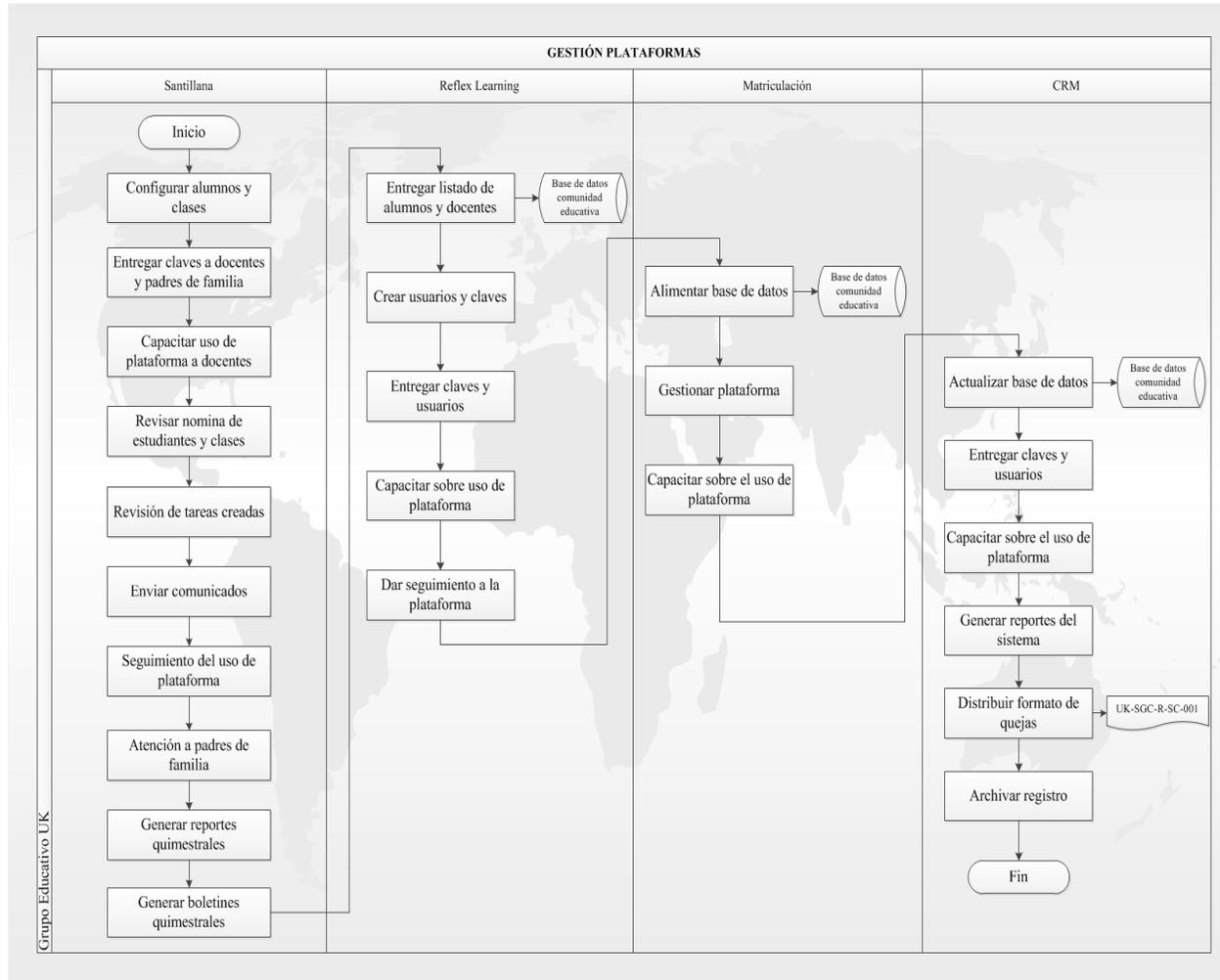


Figura N°58. Diagrama Procedimiento Gestión de Plataformas Virtuales

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CL-001
	ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-CL-001
PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DEL
TRANSPORTE

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Logística	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CL-001
	ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Organizar el transporte de los alumnos de la Institución, mediante la coordinación de las rutas de transporte con los conductores.

2. Alcance

Desde el requerimiento del servicio por parte del padre de familia hasta la solicitud de salida del mismo.

3. Responsable

- Coordinador/a de Logística

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **CD:** Coordinación Logística
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Política interna institucional
- Leyes de la Agencia Nacional de Tránsito
- Política de transporte para padres
- Política de transporte para conductores
- Política de transporte para docentes

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DE TRASPORTE		
N°	Responsable	Actividad
1	Coordinador/a Logística	Contratar servicio de transporte Se realiza un contrato con la empresa seleccionada y que esta cumpla con todos los requisitos y documentación necesaria.
PROCEDIMIENTO ASESORAMIENTO AL SERVICIO DE TRANSPORTE		

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Logística	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CL-001
	ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

2	Coordinador/a Logística	Establecer transportistas 1. Organizar los transportistas que se harán cargo de cada ruta establecida. 2. Elaboración de contrato entre empresa encargada de transporte y el transportista. 3. Solicitar y archivar todos sus documentos legales en regla que se basa en las leyes de la ANT para transportistas escolares.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Inspector/a General • Coordinador/a Logística 	Asignación de docentes acompañantes de ruta Establecer los profesores acompañantes para cada ruta Convocar a una reunión con los transportistas, inspección general y profesores acompañantes para indicaciones generales y detalles
PROCEDIMIENTO CAMBIOS, INGRESOS Y SALIDAS DE ALUMNOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE		
4	<ul style="list-style-type: none"> • Inspector/a General • Coordinador/a Logística 	Cambios de ruta Los padres de familia solicitan el cambio, ingreso o salida del servicio de transporte Comunica a Inspección General y a los transportistas el cambio. 1. Los cambios de buseta serán comunicados con 48 horas de anticipación. 2. El ingreso o salida del servicio de transporte deberá ser comunicado con 5 días hábiles de anticipación antes de finalizar el mes.
5	Coordinador/a Logística	Informe a contabilidad Envía mensualmente a Contabilidad las novedades de ingresos, salidas y cambios de alumnos de los servicios de transporte para que realicen los cobros pertinentes. Comunicados con 5 días hábiles de anticipación, antes de que termine el mes.
PROCEDIMIENTO CÁLCULO DE VALORES A PAGAR A LOS TRANSPORTISTAS		
6	Coordinador/a Logística	Cálculo de valores a pagar Se calcula los valores correspondientes por pagar a los transportistas y entrega las facturas a Contabilidad junto a reporte individual UK-SGC-R-CL-001 RUTAS DE TRANSPORTE

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Rutas de transporte	UK-SGC-R-CL-001	Procesos y Procedimiento Anexos I	Anexo I.1

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Logística	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CL-001
	ORGANIZACIÓN DEL TRANSPORTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

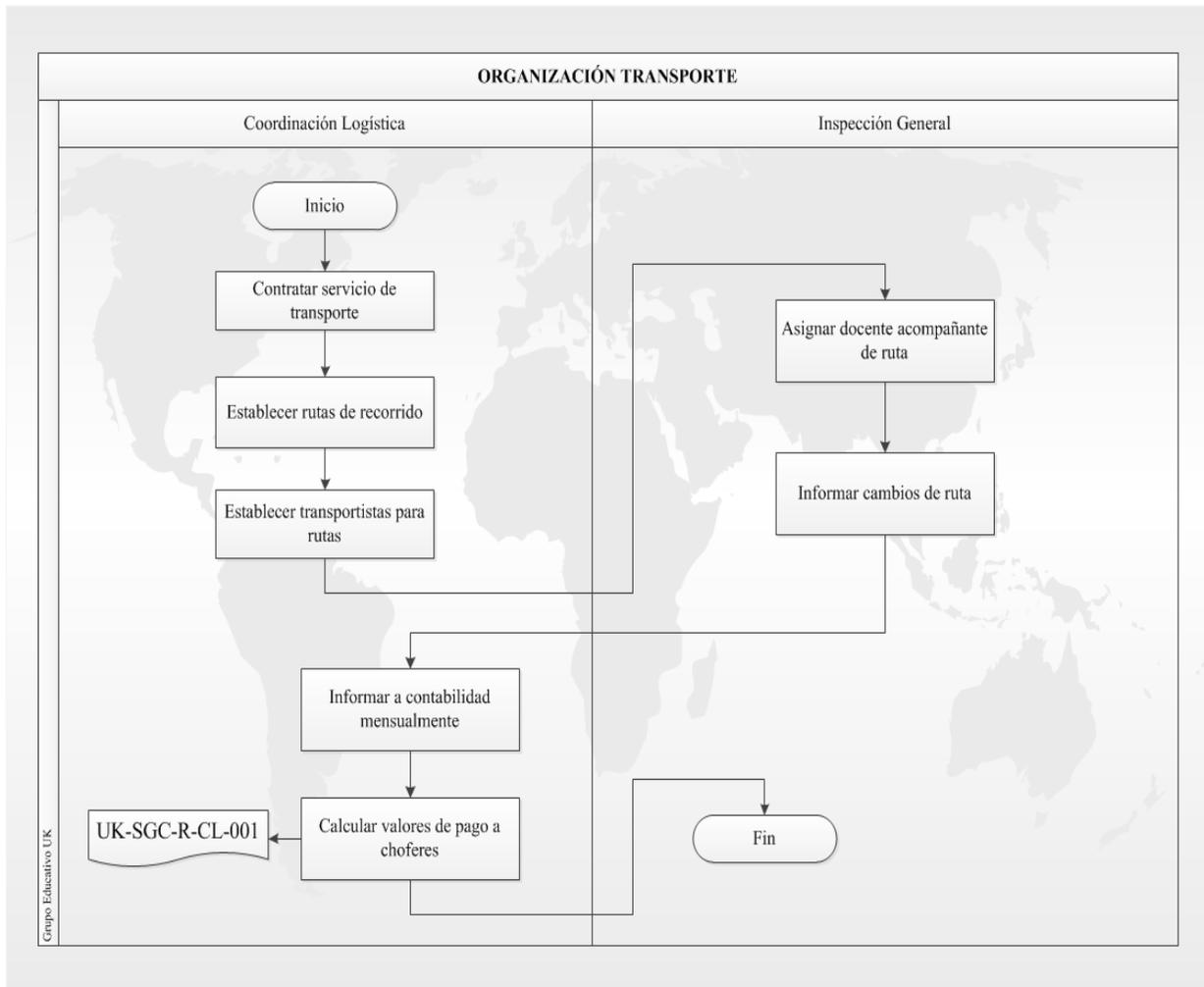


Figura N°59. Diagrama Procedimiento Organización del Transporte

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Logística	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CL-002
	ORGANIZACIÓN DE LIMPIEZA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



UK-SGC-PR-CL-002
PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DE LIMPIEZA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Logística	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CL-002
	ORGANIZACIÓN DE LIMPIEZA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. Objetivo

Organizar al personal auxiliar de servicios en las distintas actividades de limpieza a realizarse en cada una de los campus, así como adquirir los productos de limpieza necesarios.

2. Alcance

Desde el requerimiento de los materiales de limpieza necesarios hasta la gestión del personal de limpieza de la institución.

3. Responsable

- Coordinador/a de Logística

4. Terminología

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **PR:** Procedimiento
- **CD:** Coordinación Logística
- **R:** Registro
- **DR:** Documento de Referencia

5. Referencia normativa

- Política interna institucional
- Código de convivencia institucional

6. Procedimiento

PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS Y MATERIALES DE LIMPIEZA		
Nº	Responsable	Actividad
1	Representante del Equipo de Servicios	Solicitud de requerimientos Se realiza un inventario y determina los productos y materiales que se necesita adquirir.
2	Coordinador/a de Logística	Elaboración de orden de compra

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Logística	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CL-002
	ORGANIZACIÓN DE LIMPIEZA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		<ol style="list-style-type: none"> Elabora una orden de compra que incluya lo solicitado en los campus de Huachi y Ficoa. Se realiza la orden de compra mediante registro UK-SGC-R-CL-002 PEDIDO ARTICULOS DE LIMPIEZA. Se envía a Director Ejecutivo la orden de compra para su aprobación.
3	Director Ejecutivo	Aprobación de Compra Analiza la orden solicitada para Aprobarla o no de ser necesario.
4	Coordinador/a de Logística	Entrega de requerimientos solicitados Adquiere los productos y materiales y los entrega al representante del equipo de Servicios generales para almacenar en bodega.
5	Personal de Servicios Generales	Registro de uso Se registra el uso de materiales y productos utilizados para la limpieza de las instalaciones de la institución, mediante el registro UK-SGC-R-CL-003 INVENTARIO DE LIMPIEZA
PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA		
6	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador/a de Logística Coordinador/a Talento Humano 	Organizar al personal de limpieza Coordinador de logística conjuntamente con la coordinadora de talento humano organizan la distribución del personal de servicios así como los horarios y áreas de limpieza mismos que constan en el UK-SGC-DR-CL-001 HORARIOS DE LIMPIEZA.
7	Auxiliar de Servicios	Limpiar pisos y paredes <ul style="list-style-type: none"> Barrido: realizar limpieza en seco de pisos mediante barrido para recoger lo más grueso. Lavado: fregar con agua jabonosa utilizando paños o cepillos y enjuagar con agua potable. Posteriormente se retira el agua con lampazo y si fuera necesario se termina el secado con paño (el mismo será de uso exclusivo de pisos). La desinfección se realiza una vez que los pisos estén lavados, enjuagados y secos. Para el uso de los materiales de limpieza se basan en el UK-SGC-DR-CL-002 USO DE MATERIALES LIMPIEZA
8	Auxiliar de Servicios	Limpiar baños <ul style="list-style-type: none"> Realizar la limpieza con el mismo procedimiento descrito anteriormente. Para la limpieza de inodoros primero descargar una cisterna, colocar aproximadamente 60 ml de hipoclorito concentrado cubriendo toda la taza y dejar actuar 15 min., descargar otra

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Logística	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CL-002
	ORGANIZACIÓN DE LIMPIEZA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		<p>cisterna y luego si realizar la limpieza y desinfección con cepillos destinados sólo para este uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> Para el uso de los materiales de limpieza se basan en el UK-SGC-DR-CL-002 USO DE MATERIALES LIMPIEZA
9		<p>Limpiar Oficinas</p> <ul style="list-style-type: none"> Quitar el polvo de las zonas de mayor uso, como computadoras, escritorios y archiveros. Limpiar el suelo, mirar especialmente debajo de mesas y sillas porque muchas veces suelen haber algunos restos de papeles. Vaciar los papeleras y botes de basura. Cambiar las bolsas en caso de ser necesario. Desinfectar elementos susceptibles a concentrar bacterias como papeleras, teclados de los ordenadores, teléfonos, pomos de puertas, interruptores, barandillas, etc. Para el uso de los materiales de limpieza se basan en el UK-SGC-DR-CL-002 USO DE MATERIALES LIMPIEZA
10	Auxiliar de Servicios	<p>Limpieza y desinfección de utensilios, equipos y vajilla</p> <ul style="list-style-type: none"> Eliminar mecánicamente los restos de comida y suciedad. Desarmar todas las partes que lo permitan. Sumergir en agua con detergente frotando las superficies. Enjuagar con agua corriente, bajo el chorro de la llave, no por inmersión. Secado en escurridor. Para el uso de los materiales de limpieza se basan en el UK-SGC-DR-CL-002 USO DE MATERIALES LIMPIEZA
11	Coordinador/a Logística	<p>Verificar limpieza</p> <p>Se verificara la limpieza de las instalaciones de la institución mediante el UK-SGC-R-CL-004 VERIFICACION DE LIMPIEZA con lo cual de no cumplirse con las tareas establecidas se llamara la atención de acuerdo sea el caso.</p>

7. Documentación

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	UBICACIÓN	NUMERACIÓN
Registro	Pedido artículos de limpieza	UK-SGC-R-CL-002	Procesos y Procedimiento Anexos I	Anexo I.2

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Logística	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CL-002
	ORGANIZACIÓN DE LIMPIEZA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Registro	Inventario de limpieza	UK-SGC-R-CL-003	Procesos y Procedimiento Anexos I	Anexo I.3
Documento Interno	Horarios de limpieza	UK-SGC-DR-CL-001	Procesos y Procedimiento Anexos I	Anexo I.4
Documento Interno	Uso de materiales limpieza	UK-SGC-DR-CL-002	Procesos y Procedimiento Anexos I	Anexo I.5
Registro	Verificación de limpieza	UK-SGC-R-CL-004	Procesos y Procedimiento Anexos I	Anexo I.6

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Logística	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-PR-CL-002
	ORGANIZACIÓN DE LIMPIEZA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

8. Diagrama

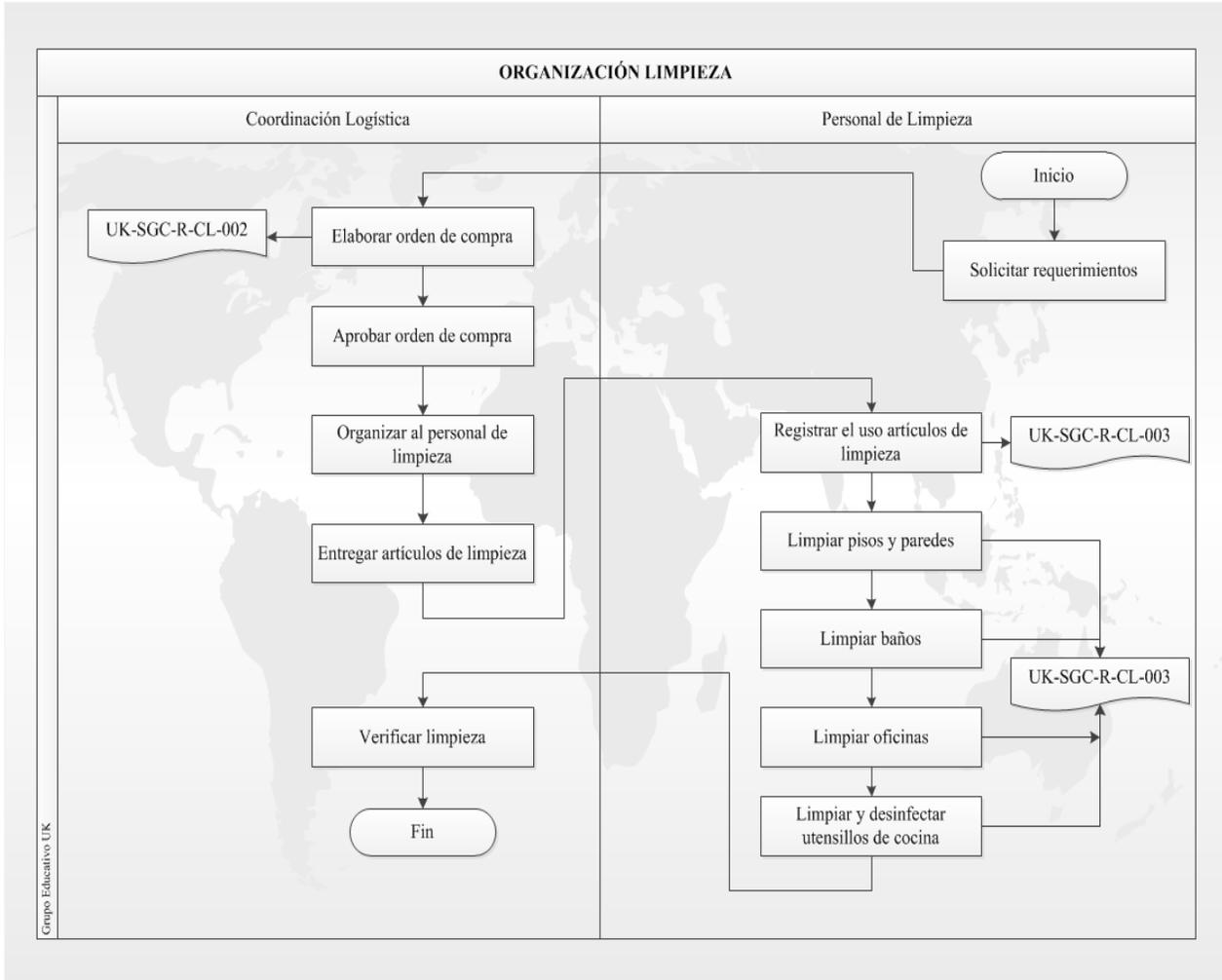


Figura N°60. Diagrama Procedimiento Organización de Limpieza

Elaborado por: El Investigador

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Logística	
F:	F:		F:			

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- a) El Sistema de Gestión de Calidad creado para el Grupo Educativo UK ha concientizado a la alta gerencia de la institución de la importancia de crear, implementar y mantener en mejora continua los procesos administrativos con los que cuentan. La alta gerencia se compromete a mantener y mejorar su SGC que está en una fase inicial de las cuales ya ha dado sus primeros resultados después de la primera autoevaluación realizada en el mes de noviembre 2018, en la cual refleja un aumento promedio del 54% de mejora en el manejo de su área administrativa.

- b) La política de calidad ha sido creada con el fin de garantizar la calidad de los servicios que oferta la institución, así como la satisfacción del cliente, define los lineamientos a seguir, en base a los objetivos de calidad que permitirán consolidar la estructura y el alcance del Sistema de Gestión de Calidad con el que ahora cuenta la institución.

- c) El presente proyecto cumple con la primera fase del modelo de excelencia de calidad EFQM los cuales son; la selección de un Comité Evaluador, formación del comité seleccionado, la autoevaluación interna realizada mediante la aplicación de cuestionario de cumplimiento de criterios y subcriterios, un consenso de los resultados obtenidos, generación de áreas de mejora y puntos fuertes y un informe final el cual da paso a que la metodología desarrolle su segunda fase. No se ha desarrollado la segunda fase; sin embargo, se ha dejado estructurado el cómo dar cumplimiento a esta basado en el informe de la autoevaluación obtenida, mismo

que permitirá que la institución se mantenga en un proceso de mejora continua hasta lograr la meta establecida.

- d) La identificación de puestos de trabajo y el levantamiento de sus correspondientes actividades reconoció que existen nueve (9) procesos administrativos y veintiocho (28) procedimientos para sus respectivos subprocesos. Por lo cual se propusieron indicadores que sirvan como control para medir el cumplimiento de las metas establecidas por cada uno de los procesos encontrados así como el satisfacer las necesidades o requerimientos del cliente.
- e) El diseño y la estructuración del Sistema de Gestión de Calidad basado en el modelo EFQM en el área administrativa del Grupo Educativo UK, hace hincapié en el control de evidencias como documentos que sistematiza su correcto uso y generar en la institución la costumbre de utilizar, actualizar y mejorar el sistema de gestión de una forma continua. De esta manera se logrará optar por la obtención de una de las certificaciones otorgadas por la European Foundation for Quality Management (EFQM).

5.2.Recomendaciones

- a) El objetivo primordial del presente trabajo de investigación es mantenerlo en marcha, y realizar una mejora continua del mismo para beneficio del Grupo Educativo UK y su distinguida clientela.
- b) Consolidar el compromiso de la Alta Gerencia con el Sistema de Gestión de Calidad para buscar las certificaciones en base a la European Foundation for Quality Management (EFQM). Se tiene que establecer este sistema como permanente en la institución y seguir capacitando al personal en la búsqueda de mejorar en sus áreas lo que perfeccionen la calidad en los servicios ofertados.

- c) Socializar e informar al personal de la institución sobre los beneficios del Sistema de Gestión de Calidad, brindar charlas y capacitación para que su compromiso con el mismo sea en beneficio de toda la empresa y asimilen la importancia de colaborar y realizar un trabajo de calidad de forma continua.

- d) La Alta Gerencia se comprometa a desarrollar la segunda fase del modelo propuesto ya que esto servirá para desarrollar algunas autoevaluaciones hasta mejorar y optimizar el sistema de gestión lo cual le permitirá optar por una de las certificaciones EFQM.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- [4] J. Zhunio, «Nuevo Modelo de Gestión Educativa ecuatoriana», vol. 01, n.º 4, pp. 1-16, 2014.
- [6] I. Cantón y J. Vásquez, «Los procesos en Gestión de Calidad, un ejemplo en un centro educativo», *Iberoamericana*, vol. 8, n.º 5, pp. 10-15, 2010.
- [7] L. Gómez y C. Macedo, «Hacia una mejor calidad de la Gestión Educativa Peruana en el siglo XXI», *Investigación Educativa*, vol. 14, n.º 26, pp. 39-49, 2011.
- [8] L. Boulter y T. Bendell, «Implantación efectiva de EFQM en los resultados claves empresariales», *Quality*, vol. 2, n.º 1, pp. 1-12, 2015.
- [9] C. Martínez y N. Riopérez, «El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de centros educativos», *Guia de la Calidad*, pp. 36-38, 2015.
- [10] A. Mastache, «Implantación del modelo EFQM y su impacto en la competitividad de la empresa», Investigativa, Universidad de Oviedo, Oviedo-España, 2012.
- [12] C. Zapata, «Sistemas de gestión de calidad y aplicación en los servicios hospitalarios de salud pública del Ecuador», Investigativa, San Francisco de Quito, Quito-Ecuador, 2014.
- [13] G. Ruiz, «Impacto del modelo de excelencia de calidad EFQM en las instituciones educativas públicas del Ecuador», Investigativa, Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador, 2017.
- [14] V. Salazar, «Modelo EFQM de calidad, orientado a mejorar la gestión educativa de la Coordinación Zonal de Educación Zona 1», Investigativa, Universidad Técnica Particular de Loja, Ibarra-Ecuador, 2015
- [15] M. Bermejo, «Evaluación del modelo de gestión de la empresa pública metropolitana de agua potable y saneamiento 2010 - 2014», Investigativa, Instituto de altos estudios nacionales universidad de posgrados del estado, Quito-Ecuador, 2015.

- [16] M. Merino, «Sistema de Gestión de Calidad Basado en el Modelo EFQM para la Dirección de Investigación de la Universidad Técnica de Cotopaxi», Investigativa, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Ambato-Ecuador, 2017.
- [17] B. Barrionuevo, «La Gestión de Procesos y la satisfacción del cliente externo de la empresa Distribuidora Villegas Chiriboga S.A, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua», Investigativa, Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador, 2015.
- [18] A. Aguilar, «La Gestión de los procesos de producción y su relación con la rentabilidad en la empresa Carrocerías Jácome del cantón Ambato, provincia de Tungurahua», Investigativa, Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador, 2014.
- [19] F. Navarro, «La Gestión de la Calidad Total (TQM)», *Revista Digital INESEM*, vol. 12, n.º 2, p. 15, 2016.
- [30] J. Moreno, *Guía para la aplicación del modelo EFQM de excelencia*, Luis Vives., vol. 2. España: Fundación Luis Vives, 2014.

Linkografía

- [1] Escuela Europea de Excelencia, «ISO 9001-2015, Diferencia entre procesos y procedimientos», *Nuevas ISO 2015*, 2016. [En línea]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento/>. [Accedido: 12-jun-2018].
- [2] Escuela Europea de Excelencia, «ISO 9001, Gestión de los procesos de una empresa prestadora de servicios», *Nuevas ISO 2015*, 2015. [En línea]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/02/iso-9001-gestion-procesos-empresa-prestadora-servicios/>. [Accedido: 12-jun-2018].
- [3] Ministerio de Educación de Colombia, «Gestión Educativa», *Ministerio de Educación Colombia*, 2015. [En línea]. Disponible en: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-48473.html>. [Accedido: 12-jun-2018].
- [5] Guía de Calidad, «Modelo EFQM», *Guía de Calidad*, 2015. [En línea]. Disponible en: <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/modelo-efqm>. [Accedido: 13-jun-2018].

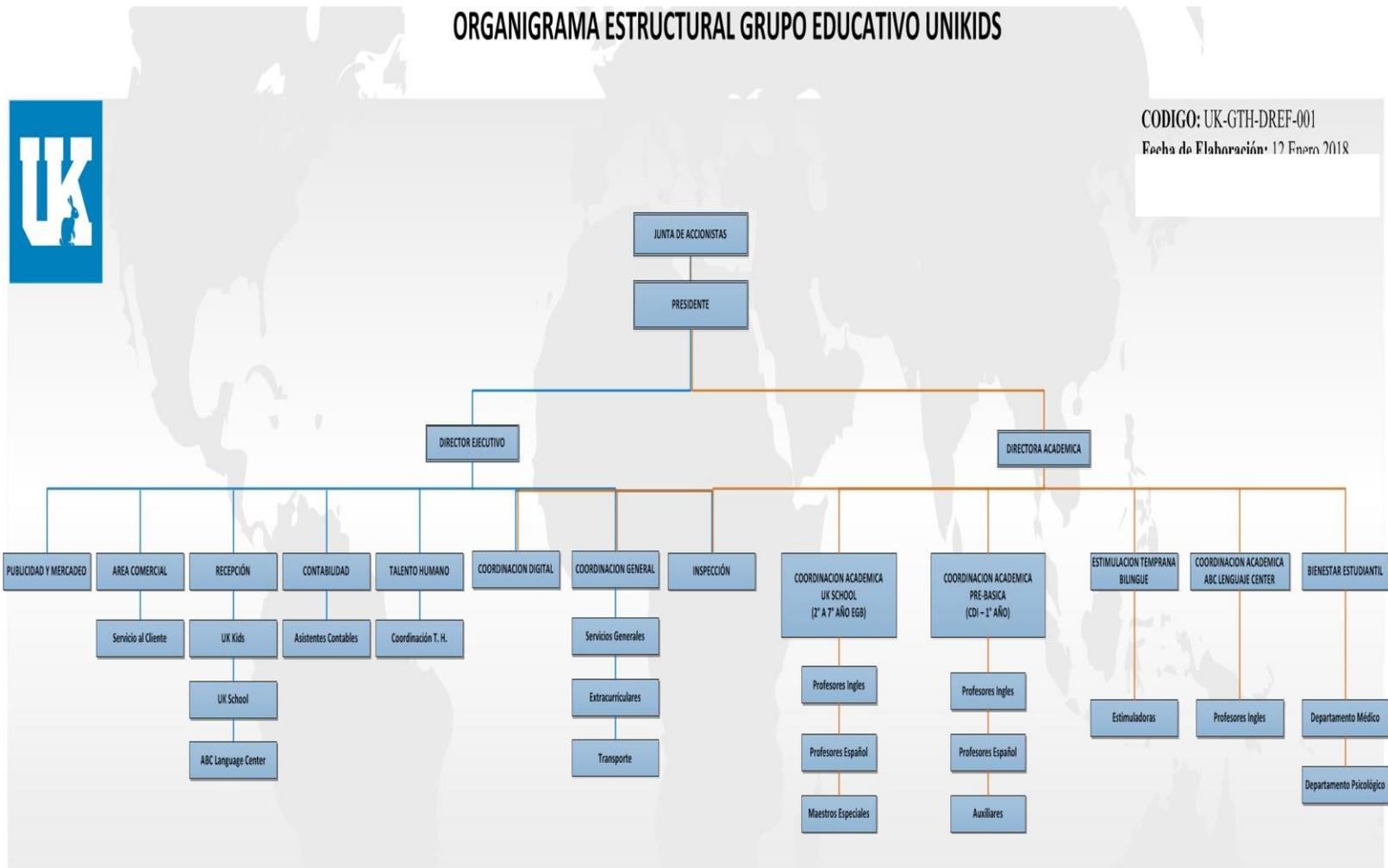
- [11] J. Ramírez, «Fundación Europea para la gestión de la calidad otorgó a EUPRIM su segunda estrella», *EUPRIM*, 2017. [En línea]. Disponible en: <http://www.ueprim.edu.ec/site/index.php/110-efqm-nivel2>. [Accedido: 04-jul-2018].
- [20] Gestipolis, «Sistema de Gestión de Calidad», *Gestipolis, Gestión de la Calidad*, 2017. [En línea]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/sistemas-gestion-calidad/>. [Accedido: 08-ago-2018].
- [21] Nuevas ISO 9001-2015, «Sistema de Gestión de la Calidad», *Nuevas ISO 2015*, 2017. [En línea]. Disponible en: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/4-4-sistema-de-gestion-de-la-calidad/>. [Accedido: 11-ago-2018].
- [22] ISO Tools, «Principios de la Gestión de Calidad», *Sistemas de Gestión de Calidad*, 2017. [En línea]. Disponible en: <https://www.isotools.org/normas/calidad/>. [Accedido: 08-ago-2018].
- [23] AEC, «Gestión por Procesos», *Asociación Española para la Calidad*, 2014. [En línea]. Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>. [Accedido: 08-ago-2018].
- [24] Nuevas ISO 9001-2015, «Enfoque Basado en Procesos», *El principio de enfoque basado en procesos en el modelo EFQM*, 2017. [En línea]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/09/enfoque-basado-en-procesos>. [Accedido: 09-ago-2018].
- [25] Club Excelencia en Gestión, «Modelo EFQM», *¿Qué es el modelo EFQM?*, 2017. [En línea]. Disponible en: <http://www.clubexcelencia.org/modelo-efqm>. [Accedido: 09-ago-2018].
- [26] B. Álvarez, «Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad», *Manual de Calidad*, 2011. [En línea]. Disponible en: <http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/manual-de-calidad.html>. [Accedido: 15-ago-2018].
- [27] Nuevas ISO 9001-2015, «Guía para realizar un manual de Calidad», *Manual de Calidad*, 2016. [En línea]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/04/iso-9001-2015-guia-manual-de-calidad/>. [Accedido: 18-ago-2018].

- [28] Heflo, «Mejora Continua», *Gestión de la Calidad*, 2017. [En línea]. Disponible en: <https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>. [Accedido: 18-ago-2018].
- [29] ONU, «Indicadores», *¿Qué son los indicadores?*, 2017. [En línea]. Disponible en: <http://www.endvawnow.org/es/articles/336-indicadores.html>. [Accedido: 20-ago-2018].



ANEXOS

Anexo N°1: Organigrama Empresarial



Anexo N°2: Entrevista a empleados

Entrevista para el levantamiento de información acerca de los procesos administrativos del Grupo Educativo UK

Nombre del entrevistado: _____

Área de adscripción: _____

Puesto que desempeña: _____

1. ¿Qué actividades, funciones y/o procesos se realizan en esta área?

2. ¿Cómo se están haciendo tales actividades, funciones y/o procesos?

3. ¿Cuál es la frecuencia en que ocurren?

4. ¿Cómo miden la eficiencia y eficacia con la que se llevan a cabo cada una de las actividades, funciones y/o procesos?

5. ¿En qué actividades, funciones y/o procesos han presentado problemas?

6. ¿Qué tan serios son los problemas descritos?

7. ¿Cómo circula la información y las instrucciones entre las áreas de la Institución?

8. ¿Cómo interactúan su área con las demás en el ámbito de sus actividades, funciones y/o procesos?

9. ¿Qué herramientas informáticas, bases de datos, etc. utiliza para el manejo de la información de sus actividades, funciones y/o procesos? Descríbala ampliamente.

10. ¿Su proceso cumple con un Sistema de Gestión de Calidad?

Anexo N°3: Entrevista a Director Ejecutivo

ENTREVISTA DIRECTOR EJECUTIVO

1. ¿La institución cuenta con un sistema de gestión de calidad?

SI () NO ()

2. ¿Cuenta la institución con un manual de calidad el cual permita cumplir los procesos adecuadamente?

SI () NO ()

3. ¿Cuenta la institución con un manual de procedimientos para el desarrollo de sus diferentes procesos?

SI () NO ()

4. ¿Cuáles son los estándares de calidad que se aplican en los servicios ofertados por la institución?

5. ¿De qué manera los empleados registran los procesos realizados?

6. ¿De qué forma se registran las inconformidades de los clientes?

7. ¿Conoce los beneficios que genera un sistema de gestión de calidad?

Anexo N°4: Cuestionario de Autoevaluación

Cuestionario de Diagnóstico Empresarial en base al modelo de la EFQM

DATOS DE CONTACTO DE LA EMPRESA		
Razón social		
Sector de Actividad		
N° de Empleados	<input type="checkbox"/> Menos de 10 <input type="checkbox"/> Entre 10 y 20 <input type="checkbox"/> Entre 20 y 50 <input type="checkbox"/> 50-100 <input type="checkbox"/> Más de 100	
Teléfono		
E-mail*		
Nombre*		
Cargo*		
Fecha**		
Hora de inicio**	Hora fin**	
Área**		

* Datos de contacto de la persona que dentro de la empresa responde al cuestionario.

** Casillas a cumplimentar por el encuestador en caso de visita a la empresa[30].

Indique su grado de conformidad con las siguientes afirmaciones:

1	2	3	4	5
Insuficiente	Suficiente	Bueno	Satisfactorio	Muy Satisfactorio

Estas ponderaciones servirán para establecer la puntuación de la metodología EFQM, y se mantendrán los siguientes rangos de puntuación:

PONDERACIÓN	PUNTUACIÓN				
	0	5	10	15	20
1					
2	15	20	25	30	35
3	40	45	50	55	60
4	65	70	75	80	85
5	90	95	100		

CRITERIO 1. LIDERAZGO

ASPECTOS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Se han identificado quienes son los líderes del Grupo Educativo UK					
2	Están comprometidas personalmente en la empresa					
3	Han desarrollado y difunden la Misión, Visión y Principios de la Empresa					
4	Son accesibles y escuchan					
5	Animan a iniciar cambios o acciones de mejora					
6	Reconocen los esfuerzos y logros de las personas					

EVIDENCIAS

CRITERIO 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

ASPECTOS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Dispongo de un documento de trabajo donde quedan reflejados los objetivos, así como los indicadores de medición					
2	Los objetivos que la institución desea lograr han sido comunicados					
3	Ha existido participación por parte de todos en la determinación de los objetivos					
4	Realizamos seguimiento del resultado de los objetivos y de los indicadores de medición					

EVIDENCIAS

--

CRITERIO 3. PERSONAS

ASPECTOS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Se han definido funciones y tareas de los puestos de trabajo					
2	Se ha elaborado algún Plan de Formación del personal que incluya criterios de selección, análisis de necesidades formativas y formación .					
3	Se utiliza alguna herramienta para medir la satisfacción del personal					
4	Se garantizan la imparcialidad y la igualdad de oportunidades en todos los aspectos relacionados con el empleo					
5	Nos ayudan a conseguir los objetivos que tenemos establecidos, para mejorar nuestro desempeño					

EVIDENCIAS

--

CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

ASPECTOS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Se establecen alianzas para ofrecer mayor valor añadido y satisfacción a los usuarios					
2	Se asegura la recogida, análisis y distribución de la información necesaria para que todas las personas dispongamos de aquella que precisemos para realizar nuestro trabajo y tomar decisiones					
3	Se garantiza la protección de los datos de carácter personal					
4	Se han desarrollado aplicaciones informáticas para el Empresa y se aprovechan porque están bien adaptadas y facilitan el trabajo					
5	Disponemos de las instalaciones, herramientas y equipos necesarios para desarrollar nuestro trabajo					
6	Conservamos y reciclamos los recursos no renovables, minimizamos los desperdicios y cuidamos el impacto medioambiental de los materiales (papel, consumo energía, etc.,)					

EVIDENCIAS

--

CRITERIO 5. PROCESOS

ASPECTOS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Hemos identificado y documentado los procesos de la Empresa					
2	Se han nombrado responsables de cada proceso, así como indicadores y objetivos					
3	Se miden los indicadores de los procesos de forma periódica para conocer la marcha del Empresa					

EVIDENCIAS

--

CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

ASPECTOS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Hemos identificado a todos/as los/as Clientes y usuarios/as del Empresa					
2	Medimos de forma periódica su satisfacción a través de encuestas, entrevistas, etc.					
3	Se han definido los objetivos planteados en relación con los resultados en las personas beneficiarias					
4	Se han identificado las necesidades y expectativas de cada grupo de personas beneficiarias					
5	Se registran y atienden sus quejas y sugerencias					
6	El servicio que ofrecemos es correcto y adecuado, y se informa al usuario/a correctamente					

7	Los tramites así como la documentación utilizada en la prestación del servicio son sencillos, claros y los necesarios					
---	---	--	--	--	--	--

EVIDENCIAS

--

CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

ASPECTOS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Se realiza un seguimiento adecuado sobre mi trabajo					
2	Recibo la información necesaria para desarrollar mi trabajo de forma adecuada					
3	La formación que recibo incluye temas sobre calidad y excelencia					
4	La comunicación interna funciona correctamente					
5	Se promueve el trabajo en equipo en el Empresa					
6	Existe un sistema de reconocimiento y evaluación del desempeño en mi trabajo					
7	Están bien distribuidas las cargas de trabajo en el Empresa					
8	Dispongo de las condiciones laborales apropiadas al trabajo que desempeño					

EVIDENCIAS

--

CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

ASPECTOS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Disponemos de un programa activo de relaciones con otras instituciones, universidades, asociaciones, etc., para lograr un mayor impacto del Empresa					
2	Nuestra Empresa aporta soluciones para mejorar el entorno social					
3	Se ofrecen igualdad de oportunidades					
4	Se atiende colectivos sociales necesitados					
5	Tenemos en cuenta ahorro de energía, reciclaje, gestión de residuos, etc., en la ejecución de la Empresa para minimizar el impacto medioambiental.					

EVIDENCIAS

--

CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE

ASPECTOS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Se están cumpliendo los objetivos definidos para el Empresa					
2	Responde la imagen del Empresa a lo que se esperaba					
3	Se desempeñan las funciones de forma adecuada a lo que se esperaba dentro del Empresa					
4	Disponemos de un adecuado uso de las tecnologías y herramientas utilizadas					
5	Se aprovechan las oportunidades de innovación y Aprendizaje en el Empresa.					

EVIDENCIAS

--

Anexo N°5: Tabla Consenso de resultados autoevaluación

CRITERIO	SUBCRITERIO	PUNTUACION DE CADA EVALUADOR						Total	MEDIA	Discrepancia	Consenso
		Eval. 1	Eval. 2	Eval. 3	Eval. 4	Eval. 5	Eval. 6	Evaluadores			
Liderazgo	1										
	2										
	3										
	4										
	5										
	6										
Estrategia y Planificación	1										
	2										
	3										
	4										
	5										
Personas	1										
	2										
	3										
	4										
	5										
Alianzas y Recursos	1										
	2										
	3										
	4										
	5										
	6										
Procesos	1										
	2										
	3										

Resultados en los clientes	1											
	2											
	3											
	4											
	5											
	6											
	7											
Resultados en las personas	1											
	2											
	3											
	4											
	5											
	6											
	7											
	8											
Resultados en la sociedad	1											
	2											
	3											
	4											
	5											
Resultados Clave	1											
	2											
	3											
	4											
	5											

Anexo N°6: Formato informe autoevaluación

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-A-001
	INFORME AUTOEVALUACIÓN SEGÚN MODELO EFQM	Fecha de Revisión: Diciembre 2018
		Revisión: 01

1. Introducción

- Política de Calidad de la organización.
- Decisión sobre el establecimiento del Sistema de Calidad en la entidad.
- Responsable de Calidad en la organización.
- Antecedentes y constitución del Comité de Calidad.
- Formación recibida por el Comité de Calidad.

2. Objetivos de la autoevaluación

- Definición del alcance de la autoevaluación y de los objetivos perseguidos.

3. Estrategia seguida

- Selección y formación del Equipo Evaluador.
- Respecto al cuestionario de autoevaluación:
 - Grado de comprensión de las preguntas.
 - Principales dificultades detectadas en el cuestionario.
- Respecto a la utilización de la herramienta informática:
 - Ventajas aportadas por la herramienta.
 - Principales dificultades encontradas en su utilización.
- Respecto a la valoración de los resultados:
 - Coherencia global con el grado de aplicación del sistema de calidad en la entidad.

4. Valoración general del proceso de autoevaluación

5. Resultados de la autoevaluación

- Resumen de resultados.
- Gráficos de resultados.
- Cuestionario completo: puntuación y evidencias.
- Tabla de consenso
- Relación de puntos fuertes.
- Relación de áreas de mejora.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Autoevaluación	
F:	F:		F:			

ANEXOS A

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PUBLICIDAD Y MERCADEO



Anexo A.1: Formato convocatoria a reunión de tráfico

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-PM-001
	CONVOCATORIA A RUENION DE TRÁFICO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Fecha:

De acuerdo con los estatutos del Grupo Educativo UK, y con el afán de mejorar los planes de acción en cuanto a la publicidad a manejarse para promocionar los servicios que se ofertan, se convoca a la reunión de tráfico a realizarse:

FECHA:

HORA:

LUGAR:

NOMBRE	CARGO	FIRMA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

Anexo A.2: Formato acta reunión de tráfico

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-PM-002
	ACTA RUENION DE TRÁFICO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

ACTA DE REUNIÓN TRÁFICO	
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y MARKETING	Acta No
Fecha:	
Coordinador:	Hora inicio: Fin:
Secretario:	Lugar:

PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1			
2			
3			
4			
5			
6			

}PUNTOS DE DISCUSION	
1	
2	
3	

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

4	
---	--

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

Anexo A.3: Formato acta reunión de trafico

	TRAFICO GRUPO EDUCATIVO UK				CODIGO: UK-SGC-DR-PM-001		
UK SCHOOL							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Noticias							
Trafico							
Video							
Informativo							
UK KIDS							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Noticias							
Trafico							
Video							
Informativo							
ABC							
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Noticias							
Trafico							
Video							
Informativo							
Conte. Adaptado							

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Publicidad y Mercadeo	
F:	F:		F:			

ANEXOS B

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA COMERCIAL



Anexo B.1: Formato formulario de matrícula y visitante interesado

		REGISTRO		CODIGO: UK-SGC-R-AC-001	
		FORMULARIO DE MATRICULA Y VISITANTE INTERESADO			
SERVICIO AL QUE DESEA ACCEDER. ABC <input type="checkbox"/> UK SCHOOL <input type="checkbox"/> UK KIDS <input type="checkbox"/> ESTIMULACIÓN TEMPRANA <input type="checkbox"/>					
Nivel:		Año Lectivo Actual:		Año Lectivo al que va:	
DATOS ALUMNO					
APELLIDOS Y NOMBRES:				CEDULA:	
FEC. DE NACIMIENTO:		DIRECCIÓN		SECTOR	
DATOS DE LOS PADRES					
CELULAR MADRE:		CELULAR PADRE:		OTROS TELÉFONOS:	
NOMBRE COMPLETO DE LA MADRE:				CÉDULA:	
DIRECCIÓN DOMICILIO:			TELÉFONO CASA:		
OCUPACIÓN/ACTIVIDAD:			EMPLEADOR/EMPRESA:		
SECTOR PRIVADO <input type="checkbox"/>		SECTOR PÚBLICO <input type="checkbox"/>			
DIRECCIÓN TRABAJO:			TELÉFONO TRABAJO:		
E-MAIL DE LA MADRE:			ESTADO CIVIL:		
NOMBRE COMPLETO DEL PADRE:				CÉDULA:	
DIRECCIÓN DOMICILIO:			TELÉFONO CASA:		
OCUPACIÓN/ACTIVIDAD:			EMPLEADOR/EMPRESA:		
SECTOR PRIVADO <input type="checkbox"/>		SECTOR PÚBLICO <input type="checkbox"/>			
DIRECCIÓN TRABAJO:			TELÉFONO TRABAJO:		
E-MAIL DEL PADRE:			ESTADO CIVIL:		
INSTITUCIÓN ANTERIOR					
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:					
HIJO ÚNICO <input type="checkbox"/>		HERMANOS <input type="checkbox"/>			
NOMBRE:		EDAD:	INSTITUCIÓN:		
INFORMACIÓN FINANCIERA					
DATOS PARA FACTURACIÓN					
NOMBRE:			CED/RUC:		
DIRECCIÓN:			TELÉFONO:		
FORMAS DE PAGO		MENSUAL <input type="checkbox"/>		ANUAL <input type="checkbox"/>	
ENTIDAD BANCARIA PARA DEBITOS MENSUALES:		TITULAR DE LA CUENTA:		TIPO CUENTA	
PRODUBANCO <input type="checkbox"/>	PICHINCHA <input type="checkbox"/>	CÉDULA:		AHORROS <input type="checkbox"/>	
INTERNACIONAL <input type="checkbox"/>	PACIFICO <input type="checkbox"/>	CTA. N°:		CORRIENTE <input type="checkbox"/>	
LUNCH SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		TRANSPORTE COMPLETO <input type="checkbox"/> MEDIO <input type="checkbox"/>			
AUTORIZACION DEL DIRECTORIO FAMILIAR Y FOTOGRAFIAS: UNIKIDS CIA LTDA Compartir su información de contacto (teléfonos de casa, empleador, celulares, direcciones electrónicas a los padres de familia de la institución que lo soliciten, además se utilizará fotos grupales e individuales de los estudiantes para publicidad interna y externa que incluye el uso de página web, redes sociales, plataformas periódicos, informativos, material promocional y otros. NO usar macros Si usted no autoriza el uso de información y datos mencionados marque: NO AUTOR <input type="checkbox"/>			DIRECCIÓN EXACTA TRANSPORTE		
Su firma significa que usted entiende y acepta lo siguiente: He leído todos los documentos pertinentes a los requisitos de admisión y la hoja de costos. Acepto y estoy de acuerdo con los términos y condiciones explicados en estos documentos. Entiendo que UNIKIDS CIA LTDA tiene derecho a interrumpir sus servicios en cualquier momento si la información proporcionada en el proceso de aplicación incluyendo la salud física o mental o su historia de aprendizaje, está distorsionada u omitida.					
NOMBRE COMPLETO DEL PADRE				N° DE CÉDULA:	
				N° DE CELULAR:	
FIRMA DEL REPRESENTANTE:					

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

Anexo B.2: Formato Política de descuentos

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-DR-AC-001
	POLITICAS DE DESCUENTO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

El Director Ejecutivo y representante legal del Grupo Educativo UK, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias resuelve:

Art 1. Aprobar la política de descuentos para educación continua. Las cuales se establecen así:

DESCUENTOS UK SCHOOL

1. DESCUENTOS POR PRONTO PAGO

DESCUENTOS UK KIDS

- 1. DESCUENTOS POR PRONTO PAGO**
- 2. HERMANOS DE UK SCHOOL QUE INGRESEN AL NURSERY, INICIAL 1, INICIAL 2**
- 3. HIJOS DEL PERSONAL DE GRUPO EDUCATIVO UK**

DESCUENTOS ABC LANGUAGE CENTER

- 1. PARA HERMANOS QUE QUIEREN INGRESAR A ABC LANGUAGE CENTER (GRUPO EDUCATIVO UK)**
- 2. ALUMNOS QUE INGRESEN O QUE PERTENECEN A UK SCHOOL QUE INGRESEN A ABC.**
- 3. HIJOS DEL PERSONAL DE GRUPO EDUCATIVO UK**
- 4. COLABORADORES EXTERNOS:**
- 5. DESCUENTO ESPECIAL**

DIRECTOR EJECUTIVO

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

Anexo B.3: Formato requisitos de admisión y matriculación

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-DR-AC-003
	REQUISITOS DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

SERVICIO	UK KIDS		UK SCHOOL		ABC	
	Alumno Nuevo	Alumno Antigo	Alumno Nuevo	Alumno Antigo	Alumno Nuevo	Alumno Antigo
ADMISIÓN						
Completar Registro de Histórica Psicológica y Autorización de Evaluación						
Rendir Prueba Psicológica						
Completar el Cuestionario de Admisiones para Padres						
MATRICULACIÓN						
Completar Formulario de Matrícula						
Cinco fotografías tamaño carnet con uniforme (fondo blanco) impresas y en archivo JPG para el anuario						
Una foto familiar impresa						
Copia de Libreta de Calificaciones Escuela Anterior						
Certificado de Promoción						
Certificado de Matrícula de años aprobados						
Informe DECE sobre comportamiento						
Copia de Cédula del Estudiante						
Copias de Cédula de Padres o Representantes a color						
Autorización de Débito Bancario Firmada						
Copia a color de la ,cédula del titular de la cuenta						
Copia del encabezado o estado de cuenta bancario						
Contrato de Matrícula Firmada por Representante						
Copia del carnet de vacunas						
Resultados de Exámenes Visual y Auditivo						
Comprobante bancario deposito valores matrícula y pensiones						

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

Anexo B.4: Formato Historia Clínica Psicológica

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK		Código: UK-SGC-R-DECE-001	
	HISTORIA CLÍNICA PSICOLÓGICA		Fecha de Revisión: Febrero 2018	
			Revisión: 01	
<u>Datos de identificación</u>				
Nombres y apellidos:				
Lugar y fecha de nacimiento:				
Fecha de la entrevista:				
Edad:				
Sexo:				
Nivel de escolaridad:				
Con quien pasa la mayor parte del tiempo:				
Con quien vive el niño:				
<u>Características del grupo familiar</u>				
Estado civil de los padres				
Nombre del padre		Edad:		
Profesión		Horario de trabajo:		
Relación con el niño/a				
Como define el padre a la madre				
Nombre de la madre		Edad:		
Profesión		Horario de trabajo		
Relación con el niño/a				
Como define la madre al padre				
Hermanos		Edad:		
Relación con los hermanos				
Como definen los padres al niño				

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

<u>Anamnesis personal</u>					
<u>Etapa prenatal</u>					
El embarazo fue planificado:					
Edad de la madre durante el embarazo:					
Embarazo controlado:					
Edad gestacional en semanas:					
Estado emocional de la madre durante el embarazo:	Normal:	Depresivo:	Alegre:	Irritable:	Variable:
Medicación durante el embarazo:					
Mencionar cual:					
Recibió estimulación pre-natal que tipo:					
<u>Etapa natal</u>					
Tipo de parto:					
Existieron complicaciones obstétricas:					
Apgar del niño:					
Peso del niño al nacer					
Talla del niño al nacer:					
<u>Etapa post-natal</u>					
Hasta que edad utilizó (leche materna):					
Formula (biberón):					
Succión:	Fuerte:		Débil:		
Conducta del niño durante el primer año:	Normal:	Apático:		Irritable:	
Edad en la que el niño durmió toda la noche:					
Durante el primer mes de vida el niño permaneció la mayor parte del tiempo:	Dormido:		Despierto:		
A qué edad se sentó:					
A qué edad gateó:					
A qué edad caminó:					

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

A qué edad reconoció a la madre:			
A qué edad balbuceó:			
A qué edad diferenciaba personas conocidas de desconocidas:			
A qué edad respondió a su nombre:			
A qué edad emitió las primeras palabras significativas:		Emitir frases:	
Persiste el habla infantil:			
Existen trastornos del lenguaje:			
A qué edad comunicó sus necesidades:			
A qué edad controló esfínteres diurnos:			
A qué edad controló esfínteres nocturnos:			
A qué edad controló totalmente esfínteres:			
Se baña solo:			
Se peina solo:			
Cuida su apariencia personal:			
Cree la madre que la inteligencia de hijo está acorde a su edad cronológica:			
Tipos de juego del niño:			
El niño es:	Tolerante:	Colaborador:	Le gusta compartir:
Cómo se comporta en grupo:	Llama la atención de otros niños:		Acepta fácilmente la autoridad:
Cómo reacciona ante dificultades:			
Presenta curiosidad sexual:			
Existen antecedentes de dificultades de aprendizaje en la familia	Si:		No:
Marque cuáles:	Falta de atención	Escritura	Lectura Matemáticas
Existen antecedentes de trastornos psicológicos o emocionales en la familia			
<u>Etapa escolar</u>			
A qué edad inició su escolaridad:	Inicial i/ii:	2° año:	
El proceso de lectura se inició:	A tiempo:	Tardío o con dificultad:	
Cuánto tiempo se toma en realizar tareas:			Tiene supervisión:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

En qué materias presenta más dificultad:		
Presenta alguna necesidad educativa especial (mencione)	Sí:	No:
Dificultades conductuales:	Sí:	No:
Ha identificado dificultades de aprendizaje, emocionales u otras		
Qué actividades realiza con su hijo para potencializar su aprendizaje		
Tipo de intervenciones que ha tenido:	Psicológicas	Neurológicas
	Psiquiátricas	Pedagógicas
	Lenguaje	Otra
Motivo de la intervención o diagnóstico		
Reportes del DECE	Comportamental	Emocional
Motivo de cambio de escuela		
Asiste a alguna actividad extracurricular		
<u>Antecedentes médicos del niño</u>		
Marque	Enfermedad	A qué edad
	Sarampión	
	Epilepsia	
	Neurológicas	
	Lesiones	
	Parálisis	
	Golpes a nivel cefálico	
	Hospitalizaciones	
	Convulsiones	
	Rubéola	
	Fiebre	
	Problemas oído	
	Paperas	
	Operaciones	
	Varicela	
	Asma	
	Alergias	
	Problemas visuales	

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

	Fracturas	
	Otros	
<u>Información adicional del niño</u>		
Cuáles son las actividades que realiza en su tiempo libre:		
Qué actividades le gusta menos a su hijo:		
Con quién juega más:		
El niño tiene amigos:		
Cómo se lleva con amigos del sexo opuesto:		
Hay otros adultos presentes en casa:		
Escucha a lo que se le dice:		
Qué tan bien aprende las cosas su hijo:		
Parece entender las cosas que se le dice:		
Condiciones de salud / toma medicación		
Duerme bien:		Cuántas horas:
Qué tipo de cosas le hace feliz:		
Qué tipo de cosas le ponen triste:		
Qué hace cuando está triste:		
Qué tipo de cosas le provoca enojo:		
Qué hace cuando está enojado:		
Qué tipo de cosas le provocan miedo:		
Qué hace cuando está asustado:		
De qué tipo de cosas pregunta:		

<u>Métodos de corrección usados</u>			
Utiliza técnicas disciplinarias con su hijo:	Sí	No:	
Marque la técnica que utiliza con su hijo:			
Ignorar la conducta problema	Siempre	A veces	Nunca
Regañar al niño	Siempre	A veces	Nunca

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

Nalguitas al niño	Siempre	A veces	Nunca
Amenazas frecuentes al niño	Siempre	A veces	Nunca
Condicionar al niño	Siempre	A veces	Nunca
Razonar con el niño	Siempre	A veces	Nunca
Mandar al niño a su recámara	Siempre	A veces	Nunca
Retirar alguna actividad	Siempre	A veces	Nunca
Otras: describa			
Cuáles han sido las maneras más satisfactorias que usted ha encontrado para modificar la conducta de su hijo			
Cuáles son las ventajas o aspectos más relevantes de su hijo:			
Cómo resuelven los padres las dificultades en el hogar:			
Observaciones			

Padre de Familia

Psicóloga Institucional

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

Anexo B.5: Formato Pruebas académicas de admisión

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-AC-002
	PRUEBAS ACADEMICAS DE ADMISIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

_____ Grado EGB

DATOS INFORMATIVOS:

Nombre:

Fecha:

Área:

Sistema de Evaluación: Cuantitativo /10

CÓDIGOS DE EVALUACIÓN: (S) SUPERA 10, (D) DOMINA 9-8, (A) ALCANZA 7-6, (P) PRÓXIMO 5, (N) NO ALCANZA 4 o menos.

DESTREZAS CON CRITERIO DE DESEMPEÑO E INSTRUCCIONES:

Área: Lengua

D.C.D: Expresar sus ideas con precisión e integrar en las producciones escritas los diferentes tipos de sustantivos, pronombres, adjetivos y verbos.

Area: Matemática

D.C.D: Realizar multiplicaciones en función del modelo grupal, geométrico y lineal.

D.C.D: Memorizar paulatinamente las combinaciones multiplicativas (tablas de multiplicar) con la manipulación y visualización de material concreto.

D.C.D: Memorizar paulatinamente las combinaciones multiplicativas (tablas de multiplicar) con la manipulación y visualización de material concreto.

Área: Ciencias Naturales

D.C.D. Analizar las medidas que ayudan a proteger el sistema óseo.

Área: Estudios Sociales:

D.C.D. Identificar la división política de su país.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

Anexo B.6: Formato Evaluación aspirante para admisión

	EVALUACIÓN DEL ASPIRANTE PARA ADMISIÓN		CODIGO: UK-SGC-R-AC-003					
	PREPARATORIA							
	NOMBRE:							
NIVEL AL QUE ASPIRA:								
FECHA:								
EVALUADO POR:								
EVALUACIÓN PSICOLÓGICA				CALIFICACION				
				1	2	3	4	5
PONDERACION: 1 No alcanza: 0-20, 2 Prójimo: 21-40, 3: Alcanza: 41-60, 4 Domina: 21-80, 5 Supera: 81-100								
100								
Psicomotricidad								
Lenguaje articulatorio								
Lenguaje expresivo								
Lenguaje comprensivo								
Estructuración espacial								
Viso percepción								
Memoria icónica								
Ritmo								
Fluidez verbal								
Atención								
TOTAL:				#iDIV/0!				
PRUEBAS DE INGRESO ACADEMICAS								
Español: Identidad y Autonomía, Descubrimiento del medio natural y cultural: relaciones lógico matemáticas, Expresión y comunicación.				CALIFICACION				
Inglés: language, math, social studies and science.				N	P	A	D	S
PONDERACIÓN: 1: No alcanza: menos de 4 , 2: Prójimo: 5, 3: Alcanza: 7-6, 4: Domina: 9-8, 5: Supera: 10								
Español								
Inglés								
TOTAL:				#iDIV/0!				
OBSERVACIONES:								
				ADMITIDO:				
				NO ADMITIDO:				
DIRECTORA ACADÉMICA		COORDINADORA ACADÉMICA		PSICÓLOGA INSTITUCIONAL				

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

Anexo B.7: Formato Acta de compromiso padres de familia

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-AC-004
	ACTA DE COMPROMISO PADRES DE FAMILIA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Fecha: _____

Señores representantes del estudiante:

Nombre:

Prospecto para Año:

La Misión Institucional de la Escuela de Educación Básica Particular UNIKIDS, menciona que: **“Es una Unidad Pedagógica Bilingüe y moderna, que busca el desarrollo integral de los niños de nuestra comunidad, con excelencia en formación humana y académica, basada en una profunda vivencia en valores”.**

Por lo que solicitamos considerar que las recomendaciones, acuerdos y compromisos descritos en esta acta ayudarán a fortalecer el proceso educativo de su representado. Luego de la observación por el periodo de un mes y al socializar con usted los resultados de las pruebas psicológicas y académicas de ingreso, aplicadas a su hijo/a y se evidenciaron algunas áreas que no se encuentran en el rango esperado y que requieren refuerzo.

Por lo que solicitamos su **“COLABORACIÓN Y COMPROMISO”** en las sugerencias dadas en el informe psicológico y en el cumplimiento de los requisitos de ingreso que son:

COMPROMISOS DE LOS REPRESENTANTES:

- 1.
2. Recomendaciones del Departamento Psicológico:



Esperando su satisfactorio cumplimiento y compromiso con el desarrollo del niño, estamos atentos de cualquier duda que tengan. De ante mano muchas gracias por su colaboración.

Atentamente:

Directora Académica

Psicóloga DECE

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Área Comercial	
F:	F:		F:			

ANEXOS C

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SERVICIO AL CLIENTE



Anexo C.1: Formato Solución Quejas CRM

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-SC-001
	SOLUCIÓN QUEJAS CRM	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

NOMBRE DEL ESTUDIANTE:	
NIVEL/GRUPO:	
FECHA:	
QUEJA/DIFICULTAD PRESENTADA:	
<p>Estimado Padre/Madre de Familia:</p> <p>_____ a _____</p> <p>La solución que se ha dado es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La profesora afianzará el vínculo emocional con la niña para que pueda tener confianza para preguntar. 2. Se reforzarán ejercicios matemáticos en la clase para que no tengan dificultades en las tareas. 3. Las conversiones de las medidas de peso se reforzarán en clase. 4. La profesora de inglés revisará las notas de la evaluación pendiente por la inasistencia de la niña. 5. La coordinadora monitoreará la comunicación de la profesora de inglés con los padres. 	
Aprobación Padre/madre de familia:	Elaborado por:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

Anexo C.2: Formato Reposición Caja Chica

		REPOSICION CAJA CHICA					CODIGO: UK-SGC-R-SC-002		
LOCAL :		PERIODO:							
FECHA	SERIE	No.FACT.	PROVEEDOR	DESCRIPCION	RUC	VALOR	IVA	RETENCION	TOTAL
									-
									-
									-
									-
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
						TOTAL			-
						VALOR FONDO			
						DIFERENCIA			-
Responsable									

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

Anexo C.3: Formato Registro visitantes

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-SC-003
	REGISTRO VISITANTES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

NOMBRE	CEDULA	FECHA	HORA ENTRADA	HORA DE SALIDA	INSTITUCIÓN	FIRMA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

Anexo C.4: Formato Registro visitantes

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-SC-004
	TRAMITES EXTERNOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Nombre	Fecha	Hora de Entrada	Firma	H. Salida Trámite	Trámite	H. Fin Trámite	Firma

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

Anexo C.5: Formato Control de busetas

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-SC-005
	CONTROL BUSETAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

FECHA	MAÑANA			TARDE			BUSETA	NUMERO:
	NOMBRE	HORA ENTRADA	FIRMA	NOMBRE	HORA SALIDA	FIRMA		CHOFER:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

Anexo C.6: Formato Control Citas medicas

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-SC-006
	CONTROL CITAS MEDICAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Nombre	Fecha	Hora de Salida	Firma	Hora de Entrada	Firma

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

Anexo C.7: Formato Control Valija

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-SC-007
	CONTROL VALIJA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

CAMPUS INSTITUCIONAL:

Macasto

Huachi

Ficoa

FECHA: Ambato, ____ de _____ del 2018

RESPONSABLE DEL TRANSPORTE:

Fernando Guerrero

Olguer Flores

Firma: _____

Firma: _____

DOCUMENTACIÓN

NOMBRE DE QUIEN ENVIA	FIRMA	DESCRIPCIÓN DOCUMENTACIÓN	NOMBRE DE QUIEN RECIBE	FIRMA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

Anexo C.8: Formato Solicitud de transporte

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-SC-008
	SOLICITUD DE TRANSPORTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Ambato..... del 201....

Señor

Miguel Portilla Holguín

DIRECTOR EJECUTIVO

UNIKIDS UNIDAD PEDAGOGICA ABC ENGLISH-KIDS CIA. LTDA

Presente.

Yo, _____, solicito que mi representado haga uso del servicio complementario de transporte escolar, los datos referenciales son los siguientes:

NOMBRES Y APELLIDOS DEL ESTUDIANTE	SECTOR DONDE SE HARÁ LA ENTREGA

Declaro que conozco el valor estimativo del servicio de transporte escolar por alumno.

Firma y número de cédula

Nota:

Declaro que acepto que la **UNIKIDS UNIDAD PEDAGOGICA ABC ENGLISH-KIDS CIA. LTDA NO SE HACE RESPONSABLE** por mi representado una vez que haya concluido el recorrido.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-SC-008
	SOLICITUD DE TRANSPORTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

NIVEL: _____ TRANSPORTE COMPLETO:

SOLO IDA:

SOLO REGRESO:

CROQUIS

Datos requeridos:

Persona que entrega al niño: _____ Dirección exacta: _____

Persona que recibe al niño: _____ Referencias: _____

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

Anexo C.9: Formato Control uso de computadoras

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-SC-009
	CONTROL USO DE COMPUTADORAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

FECHA	No. DE COMPUTADOR	MAESTRA	HORA DE INGRESO	ACTIVIDAD REALIZADA	HORA SALIDA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

Anexo C.10: Formato Registro laboral

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-SC-010
	REGISTRO LABORAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Nombre	Fecha	Hora de Entrada	Hora Salida Almuerzo	Hora Regreso Almuerzo	Hora de Salida

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

Anexo C.11: Formato Registro biométrico

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-SC-011
	REGISTRO BIOMETRICO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Nombre	Fecha	Hora de Entrada	Hora de Salida	Hora Salida Almuerzo	Hora Regreso Almuerzo	Firma Empleado	Firma Asist. Adm.	Observaciones

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Servicio al Cliente	
F:	F:		F:			

ANEXOS D

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CONTABILIDAD



Anexo D.1: Formato archivo rol de pagos

ARCHIVOS ROL DE PAGOS																				CODIGO: UK-666-R-C-001																
NOMBRES	SUELDO	BONO	A RECIBIR	ISS	CARGO	VALOR HORA SUELDO	VALOR HE 50%	VALOR HORA EXTRA	VALOR DIA CON BONO	VALOR HORA CON BONO	INGRESO	RENUNDA	HORAS EXTRAS VALOR REEMPLAZADO S	NUMERO DE HORAS	VALOR A PAGAR HORAS	RAS EXTRAS	SAS EXTRAS	MULTAS	ATRASOS	PERMISOS SIN JUSTIFICATIO	PERMISOS JUSTIFICADOS	REEMPLAZADO	POSEUENTE	PERMISOS	BO A REEMPLAZO	SUBSIDIADO	CONTINOS	DESCUENTOS	INGRESOS	DES	MULTAS	MEDI	CON CARGO A VACA	OBSERVACIONES		

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

Anexo D.2: Formato control de inventarios

FORMATO 13.1: "REGISTRO DE INVENTARIO PERMANENTE VALORIZADO - DETALLE DEL INVENTARIO VALORIZADO"

PERÍODO:

RUC:

APELLIDOS Y NOMBRES, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

ESTABLECIMIENTO (1):

CÓDIGO DE LA EXISTENCIA:

DESCRIPCIÓN:



Código: UK-SGC-R-C-002

DOCUMENTO DE TRASLADO, COMPROBANTE DE PAGO, DOCUMENTO INTERNO O SIMILAR				TIPO DE OPERACIÓN (TABLA 12)	ENTRADAS			SALIDAS			SALDO FINAL		
FECHA	TIPO (TABLA 10)	SERIE	NÚMERO		CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
TOTALES													

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

Anexo D.3: Formato Acta de entrega-recepción

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-C-003
	ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN MATERIAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

DOCUMENTO DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE MATERIAL

Nombre de quien recibe:	
Fecha de recepción:	
Fecha de revisión:	
Material recibido:	•
Laptop, cargador, control remoto y candado	
Claves plataforma:	
Fecha a entregar:	

Los profesores se comprometen a entregar el material en las mismas condiciones.

Atentamente,

COORDINADORA ACADÉMICA

DOCENTE

CONTADORA GENERAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

Anexo D.4: Formato inventario material didáctico

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-C-004
	INVENTARIO MATERIAL DIDACTICO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Nombre: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

Ítems	Cantidad	ESTADO			Observaciones
		Bueno	Regular	Malo	

Firma de responsabilidad

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Contabilidad	
F:	F:		F:			

ANEXOS E

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

TALENTO HUMANO



Anexo E.1: Formato requerimiento personal

	<h3>REQUERIMIENTO DE PERSONAL</h3>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="font-size: small;">CODIGO: UK-SGC-R-TH-001</td></tr> <tr><td style="font-size: small;">Fecha de elaboración: 19/01/2018</td></tr> <tr><td style="font-size: small;">Última aprobación:</td></tr> <tr><td style="font-size: small;">Revisión: 01</td></tr> <tr><td style="font-size: small;">Aprobado por: Director Ejecutivo</td></tr> </table>	CODIGO: UK-SGC-R-TH-001	Fecha de elaboración: 19/01/2018	Última aprobación:	Revisión: 01	Aprobado por: Director Ejecutivo
CODIGO: UK-SGC-R-TH-001							
Fecha de elaboración: 19/01/2018							
Última aprobación:							
Revisión: 01							
Aprobado por: Director Ejecutivo							
Realizado por: Coordinador/a Talento Humano	Revisado por: Directora Académica	Aprobado por: Director Ejecutivo					
N° <input style="width: 50px;" type="text"/> Fecha Requerimiento: <input style="width: 100px;" type="text"/> Area: <input style="width: 100px;" type="text"/> Nombre Cargo: <input style="width: 100px;" type="text"/> Motivo: <input style="width: 100px;" type="text"/> Reemplaza a: <input style="width: 100px;" type="text"/> Jefe Inmediato: <input style="width: 100px;" type="text"/> Horario: <input style="width: 100px;" type="text"/>	Tipo Contrato <input style="width: 100px;" type="text"/> Tiempo <input style="width: 100px;" type="text"/> Sueldo Base <input style="width: 50px;" type="text"/> Bonos <input style="width: 50px;" type="text"/> TOTAL <input style="width: 50px;" type="text"/>	Notes: <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>					
<p>Solicita Dirección Ejecutiva</p> <p>NOMBRE: _____</p> <p>FIRMA: _____</p>	<p>Autoriza Gerencia General</p> <p>NOMBRE: _____</p> <p>FIRMA: _____</p>						
ACUERDO DE SERVICIO							
FECHAS							
#	VACANTE	INICIO PROCESO (recepción requisición)	ENTREGA TERNA	DECISIÓN CONTRATACIÓN	INCORPORACIÓN	OBSERVACIONES	
En conformidad de lo tratado las partes estan de acuerdo y aceptan las condiciones expuestas:							
_____ DIRECTOR EJECUTIVO			_____ DIRECCIÓN ACADÉMICA				

Anexo E.3: Formato Solicitud de permiso

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-003
	SOLICITUD DE PERMISO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

DATOS DEL SOLICITANTE:

Nombre del solicitante:	
Fecha solicitada:	
Fecha de permiso:	
Motivo:	
Cargo:	
Observaciones:	

APROBADO POR

SOLICITANTE

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.4: Formato acta inicio de selección y contratación de personal

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-004
	ACTA INICIO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

En la ciudad de Ambato a los _____ y dando cumplimiento con las políticas establecidas por la empresa, el reglamento interno de trabajo y los demás controles establecidos para realizar el proceso de selección y contratación de personal, se instaura la comisión de selección y contratación a cargo de las siguientes personas:

COMISIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL		
Cargo	Nombre	Firma
Directora Académica		
Coordinador (a) Académica		
Coordinador (a) Talento Humano		
Psicóloga Institucional (DECE)		
Representante Padres de Familia		

La selección se realiza para el cargo de: _____

Antecedentes:

El _____ se publicó en la página web de la institución y en las diferentes redes sociales, las bases específicas para la selección del cargo indicado. Así mismo, dicha convocatoria se realizó también a través de _____.

Para comprobación de dichas publicaciones se adjunta el **ANEXO 1** y firma como responsable de la publicación la/el Asistente de Publicidad y Mercadeo

EVIDENCIA.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.5: Formato solicitud de empleo

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-005
	SOLICITUD DE EMPLEO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Nombre del cargo al que aplica:	
--	--

Datos de Identificación

Apellidos completos:			
Nombres completos:			
Número de cédula:		Nacionalidad:	
Género:		Etnia:	
Lugar y fecha de nacimiento:			Edad:
Estado civil:		No. de cargas familiares:	
Dirección del domicilio:			
Teléfono domicilio:	Teléfono oficina:	Celular:	Correo electrónico:

Formación Profesional: Marque con una X el nivel de instrucción que le corresponda:

Nivel de Instrucción:	<input type="checkbox"/> Bachiller Nivel	<input type="checkbox"/> Tecnología	<input type="checkbox"/> Egresado	<input type="checkbox"/> Profesional 3er. Nivel	<input type="checkbox"/> 4to. Nivel
En caso de ser estudiante universitario, indique el semestre que cursa actualmente:				Fecha aproximada de graduación:	
Título profesional de 3er nivel:(formación pregrado):					
Universidad:			País:		
Fecha de graduación:					
Formación o título de 4to nivel (doctorado, maestría, especialización, diplomado):					
Universidad:			País:		

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Fecha de graduación:		
Otros estudios o certificaciones:		
Título:	Institución Educativa:	País:
Estudios del Idioma Inglés:		
Título:	Institución Educativa:	País:

Experiencia profesional.

Trabaja actualmente __SI __NO	Nombre de la Empresa:	
Fecha de ingreso:	Cargo:	
Jefe Inmediato:	Teléfono:	
Experiencia relacionada con el cargo a cumplir: (tres últimas empresas donde laboró)		
Empresa:	Cargo:	Tiempo (años)

Referencias laborales y personales.

Referencias Laborales:		
Empresa:	Nombre de Referencia:	Teléfono:
Referencias Personales:		
Empresa:	Nombre de Referencia:	Teléfono:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Aspiración Salarial: USD \$_____ mensuales.

Disponibilidad: _____

Para personas con Capacidades Diferentes

Tiene usted Carnet CONADIS: SI _____ NO ____

Si la respuesta es afirmativa señale el tipo de discapacidad y porcentaje, e incluya copia del documento a su expediente de concurso:

Tipo de Discapacidad:_____ Porcentaje:_____

Observaciones y comentarios adicionales.

Indique brevemente algún dato relevante sobre su perfil personal y profesional que le interese destacar y que tenga relación con el perfil requerido por la posición vacante.

--

Firma del candidato: _____ **Fecha:** _____

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.6: Formato Observación de clases/Class observation

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-006
	OBSERVACION DE CLASES ASPIRANTES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Implementar mecanismos de acompañamiento, seguimiento y evaluación a la práctica docente.

ESPAÑOL

PUNTACIÓN 5

Motivación al alumno para construir su aprendizaje.	1
Resolución de conflictos en base al diálogo.	1
Planificación en base a los objetivos.	1
Uso de material didáctico y TICS.	1
Clima de aula positivo, que toma en cuenta los intereses y necesidades educativas especiales de los alumnos.	1

Profesor: _____ **Grupo:** _____

Fecha: _____ **Evaluated por:** _____

Tema: _____

Actividades de rutina Tiempo

Calentamiento: Tiempo

Aproximación: Tiempo

Construcción: Tiempo

Consolidación: Tiempo

Meta-cognición: Tiempo

Observaciones y sugerencias:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Indicadores: Si (S) – No (N) - No observado (N/o)

1. ¿Es el alumno el centro de la clase y todas las actividades giran a su alrededor?___
2. ¿Tiene el alumno la oportunidad de descubrir y construir su aprendizaje? ___
3. ¿El docente demuestra FE en el alumno y en sus capacidades?___
4. ¿El docente usa un lenguaje apropiado para promover la Indagación?___
5. ¿Existe una atmósfera positiva de confianza y amistad, donde se observan Normas de Convivencia? ___
6. ¿Las clases van del todo a las partes?___
7. ¿En el desarrollo de la clase el proceso es más importante que el producto?___
8. ¿Es cada alumno considerado como un ser integral con su habilidades y potenciales?___
9. ¿Promueve la clase el desarrollo del pensamiento libre, creativo, cuidadoso y responsable?___

Observaciones y Sugerencias:

Casos especiales:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

GESTIÓN DEL APRENDIZAJE

Profesor: _____ **Grupo:** _____ **Nivel:** _____

Fecha: _____ **Evaluado por:** _____

Tema: _____

Contestar los siguientes enunciados con los niveles de logro: Si-No y escribir la evidencia.

1. ¿El docente planifica para el proceso de enseñanza-aprendizaje? _____

Evidencia:

2. Planifica mediante la definición de objetivos acordes al nivel y al grado/cursos escolar, al contexto, a los estilos, ritmos y necesidades educativas de los estudiantes, tomando en cuenta el currículo prescrito y los estándares de aprendizaje. _____

Evidencia:

3. Incluye en sus planificaciones actividades de aprendizaje y procesos evaluativos, de acuerdo con los objetivos educativos establecidos. _____

Evidencia:

4. Selecciona y diseña recursos didácticos que sean apropiados para potenciar el aprendizaje de los estudiantes. _____

Evidencia:

5. Adapta los tiempos planificados a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes. _____

Evidencia:

Coordinador (a) Académica

Directora Académica

Evaluado (a):

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-006
	CLASS OBSERVATION FOR APPLICANTS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

ENGLISH TEACHERS:

PUNTACIÓN 5

Motivation	1
Classroom management	1
Planning	1
Material	1
Bond with the kids and solving of conflicts.	1

Teacher: _____ **Group:** _____ **Level:** _____

Date: _____ **Observant:** _____

Topic: _____

Routinely Activities: _____ **Time**

Warm up: _____ **Time**

Approximation (previous knowledge activation): _____ **Time**

Construction of knowledge activity: _____ **Time**

Consolidation of knowledge activity: _____ **Time**

Metacognition: _____ **Time**

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

ENGLISH TEACHERS

CODE: Yes (Y) No (N) Not observed (NO)

1. Is the student the centre of the class and all the activities are developed around him/her? _____
2. Does the student have the opportunity to discover his/her own learning? _____
3. Does the teacher show FAITH in the learner? _____
4. Is English the only mean of communication around the class? _____
5. Is there a nice and friendly atmosphere where students feel free to take risks? _____
6. Do lessons proceed from WHOLE TO PART? _____
7. Are the four basic skills acquired simultaneously? _____
8. In the development of the class is the process more important than the product? _____
9. Is every student considered unique with his/her own potential and abilities? _____
10. Does the class develop students' creative, careful and responsible thinking? _____

Observation and suggestions:

Special cases:

Coordinador (a) Académica

Directora Académica

Evaluado (a):

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.7: Formato Guía entrevistas

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-007
	GUIA DE ENTREVISTAS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

NOMBRE: _____

CARGO: _____

FECHA: _____

EVALUACION: Actitud, Comunicación Efectiva, Puntualidad, Compromiso, Trabajo en Equipo.

Confirmación de información personal

Preguntas Personales:

1. ¿Hábleme de usted (información personal, intereses, temperamento, fortalezas, debilidades)
2. ¿Cómo cree que le ven los demás?
3. ¿Cómo se enfrenta Ud. a los problemas?
4. ¿Prefiere trabajar en equipo o sólo?
5. ¿Qué espera Ud. de la vida?

Preguntas sobre Formación:

1. ¿Por qué decidió estudiar la carrera de _____?
2. ¿Qué fue lo que más le gustaba y lo que menos?
3. ¿Hay algo que quisiera haber aprendido en la universidad?

Preguntas sobre Experiencia Laboral:

1. ¿Qué funciones realizaba en la escuela _____? ¿Personal a cargo? _____
2. Hábleme de sus jefes y compañeros anteriores
3. ¿Qué opinión tiene del ambiente de trabajo de la misma?
4. ¿Por qué se marchó de la escuela _____?

Preguntas sobre el Puesto de Trabajo:

1. ¿Qué conoce de nuestra escuela?
2. ¿Por qué quiere trabajar con nosotros?

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

3. ¿Qué es lo que más le interesa de trabajar con niños?
4. ¿Qué espera de su experiencia de profesora?
5. ¿En qué se diferencia de los demás candidatos?
6. ¿Qué salario quisiera percibir?
7. ¿Cuáles son sus expectativas de futuro?
8. ¿Qué es para Ud. lo más importante en un niño?

Dudas, preguntas o aclaraciones

EVALUADO POR: _____

EVALUADOR

EVALUADO

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.8: Formato Evaluación de aspirantes basado en perfiles

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-008
	EVALUACION DEL ASPIRANTE BASADO EN PERFILES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

NOMBRE:

CARGO:

FECHA:

EVALUADO POR:

EDUCACION	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
PONDERACION					
Un nivel menos de lo establecido en el perfil	1				
Nivel de estudio igual a lo requerido en el perfil (en otra rama)	2				
Nivel de estudio igual a lo requerido en el perfil (no culminado)	3				
Nivel de estudio igual a lo requerido en el perfil	4				
Un nivel más de lo establecido en el perfil	5				
INGLES	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
PONDERACION					
Nivel Bajo	1				
Nivel Medio-Bajo	2				
Nivel Medio	3				
Nivel Medio-Avanzado	4				
Nivel Avanzado	5				
EXPERIENCIA	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
PONDERACION					
No tiene	1				
Menos de un año a lo requerido a lo requerido en el perfil y en cargos similares	2				
Menos de un año a lo requerido en el perfil y en el mismo cargo	3				
Cumple con lo requerido en el perfil y en cargos similares	4				
Cumple con lo requerido en el perfil y en el mismo cargo	5				
CLASE DEMOSTRATIVA	CALIFICACION				

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

	1	2	3	4	5
PONDERACION					
Malo	1				
Regular	2				
Bueno	3				
Muy Bueno	4				
Excelente	5				
ENTREVISTA					
CALIFICACION					
	1	2	3	4	5
PONDERACION					
Malo	1				
Regular	2				
Bueno	3				
Muy Bueno	4				
Excelente	5				
EVALUACION PSICOLOGICA					
CALIFICACION					
	1	2	3	4	5
PONDERACION					
Malo	1				
Regular	2				
Bueno	3				
Muy Bueno	4				
Excelente	5				
EVALUACION COMISION PP.FF.					
CALIFICACION					
	1	2	3	4	5
PONDERACION					
Malo	1				
Regular	2				
Bueno	3				
Muy Bueno	4				
Excelente	5				
TOTAL EVALUACION					

Directora Académica

Psicóloga DECE

Talento Humano

Coordinadora Académica

Representante de PP. FF.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.9: Formato Entrevistas y Referencias

	REFERENCIAS LABORALES	CODIGO: UK-SGC-R-TH-002
<p>Fecha: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Responsable: _____ <small>Día Mes Año</small></p> <p>Nombres y apellidos del candidato: _____</p> <p>Cargo al que postula: _____</p> <p>Persona que proporciono las referencias</p> <p>Nombres y apellidos: _____ Empresa: _____</p> <p>Cargo Actual: _____ Tiempo en empresa: _____</p> <p>Relación con el candidato: _____ Teléfonos: _____</p> <p><u>DESCRIBA EL DESEMPEÑO DE LA PERSONA DURANTE EL TIEMPO QUE TRABAJO CON USTED</u> <u>La colaboradora realizó</u></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><u>Califique el desenvolvimiento de la persona?</u></p> <p style="text-align: center;">REGULAR <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/></p> <p><u>Que Actitud demostraba la persona cuando trabajo con usted</u> <u>Buena</u></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><u>Genero algun tipo de novedad o problema durante el tiempo de trabajo ?</u> <u>ninguno</u></p> <p>_____</p> <p><u>Recomienda usted a la persona para que trabaje en nuestra com?</u> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p><u>Porque?</u> <u>Afán de trabajar</u> _____</p> <p><u>Observaciones:</u></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.10: Formato Informe de selección

UK CODIGO: UK-SGC-DR-TH-001



INFORME DE SELECCIÓN
NOMBRE DEL CARGO
FECHA DEL PROCESO

CONSIDERACIONES

Haga clic para agregar subtítulo

ANÁLISIS DEL PROCESO DE SELECCIÓN

NOMBRES COMPLETOS	
EDAD	
DISCAPACIDAD	
ESTADO CIVIL	
DIRECCIÓN	
ESTUDIOS	
EXPERIENCIA	

ANÁLISIS PSIOLÓGICO DEL CANDIDATO



MATRIZ DE AJUSTE A LA POSICIÓN

NOMBRE DEL CANDIDATO	PONDERACIÓN	NOMBRE	NOMBRE
EDUCACIÓN			
EXPERIENCIA			
EVALUACIÓN PSICOLÓGICA			
ENTREVISTA L.S.			
CALIF. TOTAL			

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.11: Formato Evaluación de aspirantes basado en perfiles

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-010
	ACTA DE RESULTADO FINAL DE CONTRATACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Siendo las _____ horas del día _____, en las instalaciones de la Unidad Pedagógica UNIKIDS, se reunieron los miembros de la comisión encargada de llevar a cabo el Proceso de Contratación, en aplicación en lo establecido por la empresa, el reglamento interno de trabajo y los demás controles al realizar el proceso de selección y contratación de personal con la finalidad de determinar el resultado final, para la contratación de _____ persona natural mediante para el cargo de: _____

RESULTADO FINAL: De acuerdo a lo establecido en las bases del proceso de selección y según la **EVALUACIÓN DE ASPIRANTES BASADO EN PERFILES**, se obtuvo el siguiente resultado final:

APELLIDOS Y NOMBRES	PUNTAJE	RESULTADO

El postulante declarado ganador deberá coordinar los detalles de la contratación con el Coordinador (a) de Talento Humano días previos a su incorporación.

Siendo las _____ horas del mismo día, se dio por concluida la sesión, suscribiendo la presente en señal de conformidad.

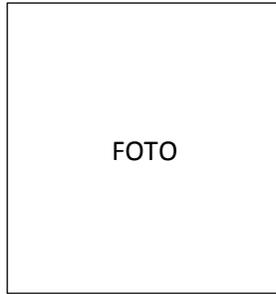
COMISIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL		
Cargo	Nombre	Firma
Directora Académica		
Coordinador (a) Académica		
Coordinador (a) Talento Humano		
Psicóloga Institucional (DECE)		
Representante Padres de Familia		

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.12: Formato datos del personal

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-011
	DATOS DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

*ESPACIO A SER LLENADO
SOLO POR PERSONAL
AUTORIZADO*



Cargo:	
Lugar De Trabajo:	
Horario:	
Fecha de Ingreso:	
Sueldo:	
Bono:	
Experiencia de 3 años	
Título del Exterior	
Título Nacional	
Maestría	

DATOS PERSONALES:

Nombres completos:	
Apellidos completos:	
Número de cédula:	Nacionalidad:
Género:	Etnia:
Lugar y fecha de nacimiento:	Edad:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Estado civil:		No. de cargas familiares:
Dirección del domicilio:		
Teléfono domicilio:		Celular:
Correo electrónico:		
Préstamo IESS: SI:___ NO:___		

DATOS DE LA EDUCACIÓN:

Marque con una X el nivel de instrucción que le corresponda:

Nivel de Instrucción:	Bachiller	Tecnología	Egresado
	Profesional 3er. Nivel	4to. Nivel	
En caso de ser estudiante universitario, indique el semestre que cursa actualmente:		Fecha aproximada de graduación:	
Título profesional de 3er nivel: (formación pregrado):			
Universidad:	País:		
Fecha de graduación:			
Formación o título de 4to nivel: doctorado, maestría, especialización, diplomado			
Universidad:	País:		
Fecha de graduación:			
Otros. (Otros estudios, certificaciones, etc.):			
Título:	Institución Educativa:	País:	

OTROS DATOS DEL TRABAJADOR:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Marque con una X

	SI	NO
Disponibilidad para Viajar		
Disponibilidad para trabajar el fin de semana		

Marque con una X

CAPACIDADES DIFERENTES	SI	NO
Tiene Carnet del CONADIS		

Si la respuesta es afirmativa especifique el tipo de discapacidad y porcentaje e incluya una copia del documento a su expediente:

Tipo de Discapacidad:	Porcentaje:
-----------------------	-------------

DOCUMENTACION REQUERIDA:

Copia de la Cédula de Ciudadanía y Certificado de Votación a Color	
Copias de Certificados de estudios	
Dos certificados de trabajo de las dos últimas empresas que laboró, donde indique tiempo de permanencia, cargo y sueldo.	
Dos certificados de honorabilidad	
Dos fotografías tamaño carnet	
Partida de Matrimonio o documento legal que acredite la unión de hecho	
Partida de Nacimiento de los hijos que estén a cargo	
Tipo de sangre otorgado por la cruz roja	
Copia de la libreta de ahorros o certificado bancario	
Record policial	
Licencia de conducir (cuando el contrato lo amerite)	
Matrícula, Soat, Licencia Profesional (en caso de transportistas)	

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.13: Formato datos del personal

	<p>HOJA ECONOMICA</p>	<p>CÓDIGO: UK-SGC-R-TH-012 Fecha de Elaboración: Enero 2018 Última Aprobación: Revisión: 01</p>																
<p>Realizado por: Coordinadora TT. HH.</p>	<p>Revisado por: Directora Académica</p>	<p>Aprobado por: Director Ejecutivo</p>																
<p>Fecha:</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">HOJA ECONOMICA</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">NOMBRE</th> <th style="width: 10%;">SUELDO AL 23-ene-17</th> <th style="width: 10%;">BONO EXPERIENCIA</th> <th style="width: 10%;">BONO IDIOMA</th> <th style="width: 10%;">BONO TÍTULO 3 N.</th> <th style="width: 10%;">BONO TÍTULO 4 N.</th> <th style="width: 10%;">BONO TÍTULO ING.</th> <th style="width: 10%;">TOTAL AL 23-ene-17</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">0,00</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-top: 10px;">IMPORTANTE: Las políticas de la empresa establecen la afiliación al IESS desde EL PRIMER DIA laborable .</p> <p style="margin-top: 10px;">Al sueldo anterior se descontará el aporte personal al IESS e Impuesto a la Renta si aplica.</p> <p style="margin-top: 10px;">Se cancelarán todos los bonos que la Empresa tiene para su personal.</p>			NOMBRE	SUELDO AL 23-ene-17	BONO EXPERIENCIA	BONO IDIOMA	BONO TÍTULO 3 N.	BONO TÍTULO 4 N.	BONO TÍTULO ING.	TOTAL AL 23-ene-17								0,00
NOMBRE	SUELDO AL 23-ene-17	BONO EXPERIENCIA	BONO IDIOMA	BONO TÍTULO 3 N.	BONO TÍTULO 4 N.	BONO TÍTULO ING.	TOTAL AL 23-ene-17											
							0,00											
<p>_____</p> <p>EMPLEADO</p>	<p>_____</p> <p>Miguel Portilla GERENTE GENERAL</p>	<p>_____</p> <p>María Paula Naranjo DIRECTORA ACADÉMICA</p>																

Anexo E.15: Formato solicitud de uniformes

	<h2>SOLICITUD DE UNIFORMES</h2>		CODIGO: UK-SGC-R-TH-013
	NOMBRE:		
	CARGO:		
	FECHA:		
UK DAY CARE			
	SOLICITADO		
ARTÍCULO	CANTIDAD	TALLA	REF. TALLAS
BLUE JEAN			DEL LA 8 A LA 16
CALENTADOR ENGLISH KIDS			S/M/L/XL
CAMISETA BLANCA ESTAMPADA			S/M/L/XL
CAMISETA POLO ROJA			S/M/L/XL
CHOMPA ROMPEVIENTOS EK			S/M/L/XL
LICRA AZUL			S/M/L/XL
MANDIL			S/M/L/XL
SACO A RAYAS			S/M/L/XL
UK SCHOOL			
	SOLICITADO		
ARTÍCULO	CANTIDAD	TALLA	REF. TALLAS
BLAZER AZUL MARINO		MEDIDA	
PANTALON HABANO		MEDIDA	
BLUSA O CAMISA BLANCA		MEDIDA	
PAÑUELO O CORBATA A RAYAS		UNICA	
CHOMPA UK AZUL MARINO			S/M/L/XL
CAMISETA POLO BLANCA			S/M/L/XL
LICRA AZUL			S/M/L/XL
MANDIL (SOLO DAMAS)			S/M/L/XL
SUETER AZUL MARINO			S/M/L/XL
BLUE JEAN			DEL LA 8 A LA 16
UK INSTITUTE			
	SOLICITADO		
ARTÍCULO	TALLA	CANTIDAD	REF. TALLAS
MANDIL (SOLO DAMAS)			S/M/L/XL
CAMISETA			S/M/L/XL
CHOMPA			
NOTA: NO SE ACEPTARÁN CAMBIOS NI DEVOLUCIONES NI SE TRAMITARÁ ARREGLOS ADICIONALES			
FIRMA DEL SOLICITANTE		FIRMA RECIBI CONFORME	

Anexo E.16: Formato inducción del personal

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-014
	INDUCCIÓN DEL PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

NOMBRE:	
CÉDULA:	
FECHA:	

INDUCCIÓN	SI	NO
Recorrido por la institución		
Presentación al personal		
Indicaciones generales del puesto		
Entrega y socialización del Reglamento Interno de Trabajo y del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional		
Requerimiento de uniforme		
Entrega de lista sobre documentos para carpeta personal		

FIRMA RESPONSABLE

FIRMA EMPLEADO

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.17: Formato guía de inducción del personal

 GUIA DE INDUCCIÓN DE PERSONAL				
NOMBRE : _____			CODIGO: UK-SGC-DR-TH-003	
FECHA DE INGRESO : _____			REVISADO POR:	
CARGO : _____			APROBADO POR:	
TEMAS	FECHA TEMA	FIRMA QUIEN IMPARTE EL	FIRMA QUIEN RECIBE LA INDUCCIÓN	OBSERVACIONES

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.18: Formato informe psicológico de selección de personal

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-015
	INFORME PSICOLÓGICO DE SELECCIÓN DE PERSONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombres y apellidos:

Edad:

Fecha de nacimiento:

Puesto:

Estado civil:

Dirección:

Elaborado por:

Fecha del informe:

2. MOTIVO DEL INFORME

3. REACTIVOS APLICADOS

4. RESULTADOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS DE LOS REACTIVOS APLICADOS

5. CONCLUSIONES

Talento Humano

Elaborado por:

DECE

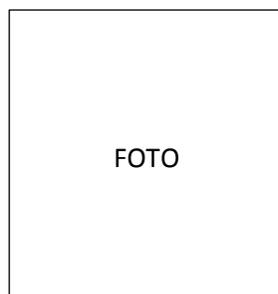
Elaborado por:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.19: Formato datos del practicante

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-016
	DATOS DEL PRACTICANTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

*ESPACIO A SER LLENADO
SOLO POR PERSONAL
AUTORIZADO*



Universidad:	
Carrera:	
Cargo:	
Lugar De Trabajo:	
Horario:	
Fecha de Ingreso:	

DATOS PERSONALES:

Nombres completos:	
Apellidos completos:	
Número de cédula:	Nacionalidad:
Género:	Etnia:
Lugar y fecha de nacimiento:	Edad:
Estado civil:	
Dirección del domicilio:	
Teléfono domicilio:	Celular:
Correo electrónico:	

DATOS DE LA EDUCACIÓN: Marque con una X el nivel de instrucción que le corresponda:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Nivel de Instrucción:	Bachiller	Tecnologado	Egresado
	Profesional 3er. Nivel		4to. Nivel
En caso de ser estudiante universitario, indique el semestre que cursa actualmente:		Fecha aproximada de graduación:	

DOCUMENTACION REQUERIDA:

Copia del convenio entre Grupo Educativo UK y la Universidad	
--	--

Firma del practicante

Coordinador(a) Talento Humano

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.21: Formato solicitud de permiso extendido

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-017
	SOLICITUD DE PERMISO EXTENDIDA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

DATOS DEL SOLICITANTE:

Nombre del solicitante:	
Fecha solicitada:	
Fecha de Permiso:	
Motivo:	
Cargo:	
Observaciones:	

SOLICITANTE:

COORDINADOR (A) ACADÉMICO

DIRECTOR EJECUTIVO

INSPECTOR (A) GENERAL:

DIRECTORA ACADÉMICA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.22: Formato plan de desarrollo profesional

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-018
	PLAN DE DESARROLLO PROFESIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN																													
AÑO LECTIVO:																													
RESUMEN GENERAL DE CAPACITACIÓN												2017						2018											
CURSO	CAPACITADOR	Capacitador		Capacitación		AREA	PERSONAL	PLANIFICADA		REALIZADAS		AGOSTO		SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO				
		Interno	Externo	Interna	Externa			No. Personas	horas	No. Personas	horas	15	21	29	30	31	1	4	13-14	7	27	28	1,2	9	10	17	7	14	25

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.23: Formato Convocatoria a capacitación

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-019
	CONVOCATORIA A CAPACITACION	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Fecha:

De acuerdo al art. 128 de la LOEI que menciona: *“Del desarrollo profesional.- El desarrollo profesional de los y las docentes del sistema educativo particular conduce al mejoramiento de sus conocimientos, habilidades, competencias y capacidades que les permitirán ofrecer un mejor servicio educativo. Los y las docentes de las instituciones educativas particulares podrán participar en los procesos de formación continua ofrecidos por la Autoridad Educativa Nacional”*. Y para dar seguimiento al Plan de Desarrollo Profesional de la institución, **SE CONVOCA** a una capacitación al personal que forma parte del equipo de trabajo de UNIKIDS durante el presente año lectivo.

De acuerdo con el art. 48 del Reglamento Interno de Trabajo, que menciona: “Asistir a los cursos de capacitación y presentar informe cuando estos fueren auspiciados por la empresa”, SE CONVOCA a una capacitación al personal que forma parte del equipo de trabajo de UNIKIDS durante el presente año lectivo

TEMA:

CAPACITADOR:

FECHA:

HORA:

LUGAR:

APELLIDOS	NOMBRES	FIRMA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.24: Formato Asistencia a capacitación

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-020
	ASISTENCIA A CAPACITACION	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Para dar seguimiento al Plan de Desarrollo Profesional, se procede con el registro de asistencia.

TEMA:

FECHA:

HORA:

LUGAR:

APELLIDOS	NOMBRES	FIRMA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.25: Formato evaluación de reacción de capacitación

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-021
	EVALUACIÓN DE REACCIÓN DE CAPACITACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		CRITERIOS A EVALUAR				
CAPACITACIÓN	Capitador	El tema y contenido de la capacitación fue de interés	El mensaje transmitido fue claro y conciso	Los recursos utilizados fueron adecuados	Adquirió nuevos conocimientos	Los conocimientos impartidos son aplicables a la práctica
Introducción a Aprendizaje Vivencial		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
Comunicación efectiva		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
Pedagogía Tri cerebral		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
Disciplina Consciente		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.26: Formato evaluación de la eficacia de la capacitación

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-022
	EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

	Capacitación Interna	<input type="checkbox"/>						
	Capacitación Externa	<input type="checkbox"/>						
Fecha:								
Curso:								
Capitador:								
# de Asistentes:								
Nivel:								
Objetivo de la Capacitación								
Evaluación de la Capacitación								
En base a los siguientes criterios de la evaluación individual de la capacitación se obtuvo los siguientes resultados:								
1.- Completamente en desacuerdo	4.- De acuerdo							
2.- En desacuerdo	5.- Completamente de Acuerdo							
3.- Medianamente de acuerdo								
			1	2	3	4	5	
El tema y contenido de la capacitación fue de interés								
El mensaje transmitido por parte del instructor fue claro y conciso								
Los recursos utilizados fueron adecuados(diapositivas, casos, ejercicios prácticos)								
El instructor generó motivación y mantuvo el interés del grupo								
Adquirió nuevos conocimientos								
Los conocimientos impartidos son aplicables a la práctica								
Cumplió el Objetivo	Si	<input type="checkbox"/>						
	Medianamente	<input type="checkbox"/>						
	No	<input type="checkbox"/>						
Observaciones:								
Sugerencias asistentes:								
Evaluado por:								

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.27: Formato evaluación de desempeño

	REGISTRO					CODIGO: UK-SGC-R-TH-023							
	FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					Fecha de elaboración: Última Aprobación: Revisión: 01							
Elaborado por: Coordinador/a TTHH			Revisado por: Directora Acaémica			Aprobado por: Director Ejecutivo							
DATOS IDENTIFICATIVOS													
FECHA:					NOMBRE:								
CARGO:					AREA:								
FECHA DE INGRESO:					FECHA DE EVALUACION:								
EVALUADOR:					<input type="checkbox"/> 90 días <input type="checkbox"/> 1 año <input type="checkbox"/> 2 años								
INSTRUCCIONES:													
El presente formulario tiene como evaluar el desempeño del colaborador a fin de identificar las áreas que necesitan ser reforzadas y llegar a acuerdos y compromisos de mejoramiento. Así también se reconocerán los hábitos y conductas que se consideren adecuados y por lo tanto deben ser conservados e incentivados. Marque con una X en la casilla correspondiente según la Calificación asignada. Para conocer los parámetros de Evaluación y la Definición de cada factor remítase a la Guía de Evaluación adjunta.													
1: DEFICIENTE 2: NECESITA MEJORAR 3: SATISFACTORIO 4: MUJ BUENO 5: EXCEDE EXPECTATIVAS													
FACTORES A EVALUAR													
I. HÁBITOS DE TRABAJO		1	2	3	4	5	II. DESARROLLO DE ACTIVIDADES		1	2	3	4	5
PRESENTACIÓN							RESPONSABILIDAD						
ORDEN							ADAPTACIÓN						
CUMPLIMIENTO							EMPEÑO						
DISCIPLINA							INICIATIVA Y CREATIVIDAD						
ORGANIZACIÓN							CONTROL						
COMPROMISO							VOLUMEN						
III. RELACIONES INTERPERSONALES		1	2	3	4	5	IV. CONOCIMIENTO DEL PUESTO		1	2	3	4	5
TRATO							POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS						
COLABORACIÓN							EQUIPO DE TRABAJO						
COMUNICACIÓN							EFICIENCIA						
SERVICIO							SOLUCIÓN DE PROBLEMAS						
							RAPIDEZ						
V. ACTITUD		1	2	3	4	5	NECESIDADES DE CAPACITACIÓN						
INTERES POR AMPLIAR CONOCIMIENTOS													
DESARROLLO DE DESTREZAS													
EMOCIONES													
TOMA DE DECISIONES													
CONOCIMIENTO DE SI MISMO													
COMENTARIOS DEL EVALUADO							COMENTARIOS DEL EVALUADOR						
(f) Evaluado							(f) Evaluador						

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.29: Formato registro de evaluación de desempeño

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-024	
	REGISTRO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Fecha de Revisión: Febrero 2018	
		Revisión: 01	
REGISTRO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
Por medio del presente documento confirmo haber sido retroalimentado de mi evaluación de desempeño correspondiente al periodo:			
Fecha:			
APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	FIRMA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.30: Formato evaluación de reacción de capacitación

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-025
	RESULTADOS EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

APELLIDOS	NOMBRES	LUGA	GRUP	HÁBITOS DE TRAB.		ARROLLO DE ACTIV.		CIONES INTERPERS.		ONOCIMIENTO DEL PUE.		ACTITUD		VALORACIO CUANTITATIVO	VALORACIO CUALITATIVA	TIEMPO EN FUNCION	OBSERVACIONES
				PUNTAJE	%	PUNTAJE	%	PUNTAJE	%		%	PUNTAJE	%				

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.32: Formato matriz evaluación de riesgos

UK		IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGOS		Código:	UK-SGC-DR-TH-006
				Fecha de Elaboración:	
				Última aprobación:	
				Revisión:	
Elaborado por: Seguridad y Salud Ocupacional		Revisado por: Responsable de Seguridad		Aprobado por: Gerencia General	
Proceso: Administración		Funciones:		EVALUACIÓN	
Subproceso: Administrativa-Financiera				<input checked="" type="checkbox"/> Inicial	
Puesto de trabajo: SUPERVISORA (INSPECTOR)				<input type="checkbox"/> Periódica	
Localización: Bloque administrativo		Coordinar, gestionar y ejecutar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo y código de convivencia de la institución.		Fecha Evaluación:	
N° de trabajadores: 1				Fecha Revisión:	
Tiempo Exposición: 8 horas					

#	Tipo de Riesgo	Peligro Identificativo	Probabilidad			Consecuencias			Estimación del Riesgo			Descripción de la Tarea	Medidas de Control				Procedimiento / Registro / Instructivo	Información	Formación	Riesgo Controlado			
			B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M		I	IN	Fuente	Medio				Persona	Exámenes	SI	NO
1	Mecánicas	Caida de personas a distinto nivel						0	0	0	0												
2		Caida de personas al mismo nivel							0	0	0	0											
3		Caida de objetos por desplome o derrumbamiento							0	0	0	0											
4		Caida de objetos en manipulación							0	0	0	0											
5		Caida de objetos desprendidos							0	0	0	0											
6		Pisada sobre objetos							0	0	0	0											
7		Choque contra objetos inmóviles							0	0	0	0											
8		Choque contra objetos móviles							0	0	0	0											
9		Golpes/cortes por objetos herramientas							0	0	0	0											
10		Proyección de fragmentos o partículas							0	0	0	0											
11		Atrapamiento por o entre objetos							0	0	0	0											
12		Atrapamiento por vuelco de máquinas o vehículos							0	0	0	0											
13		Atropello o golpes por vehículos							0	0	0	0											
14	Incendios							0	0	0	0												
15	Explosiones							0	0	0	0												
17	Contactos térmicos							0	0	0	0												
18	Contactos eléctricos directos							0	0	0	0												
19	Contactos eléctricos indirectos							0	0	0	0												
20	Exposición a radiaciones ionizantes							0	0	0	0												
21	Exposición a radiaciones no ionizantes							0	0	0	0												
22	Ruido							0	0	0	0												
23	Vibraciones							0	0	0	0												
24	Iluminación							0	0	0	0												
25	Exposición a gases y vapores							0	0	0	0												
26	Exposición a aerosoles sólido							0	0	0	0												
27	Exposición a aerosoles líquidos							0	0	0	0												
28	Exposición a sustancias nocivas o tóxicas							0	0	0	0												
29	Contactos con sustancias cáusticas y/o corrosivas							0	0	0	0												
30	Biológicos	Exposición a virus		2		1		0	2	0	0	0											
31		Exposición a bacterias							0	0	0	0											
32		Parásitos							0	0	0	0											
33		Exposición a hongos							0	0	0	0											
34		Exposición a derivados orgánicos							0	0	0	0											
35		Exposición a insectos							0	0	0	0											
36	Exposición a animales selváticos: tarántulas, serpientes, fieras							0	0	0	0												
37	Ergonómicos	Dimensiones del puesto de trabajo						0	0	0	0												
38		Sobre-esfuerzo físico / sobre tensión							0	0	0	0											
39		Sobrecarga							0	0	0	0											
40		Posturas forzadas		2			2		0	0	4	0											
41		Movimientos repetitivos							0	0	0	0											
42		Confort acústico							0	0	0	0											
43		Confort térmico							0	0	0	0											
44		Confort lumínico							0	0	0	0											
45		Calidad de aire							0	0	0	0											
46		Organización del trabajo							0	0	0	0											
47		Distribución del trabajo							0	0	0	0											
48	Operadores de FVD		2			1		0	2	0	0												
49	Psicosociales	Carga Mental			3	1		0	0	3	0												
50		Contenido del Trabajo							0	0	0	0											
51		Definición del Rol							0	0	0	0											
52		Supervisión y Participación							0	0	0	0											
53		Autonomía							0	0	0	0											
54		Interés por el Trabajo				3	1		0	0	3	0											
55		Relaciones Personales							0	0	3	0											
										Nivel de Riesgo del Cargo										14			

Evaluación realizada por:	Firma:	Fecha:
	Firma:	Fecha:
	Firma:	Fecha:
	Firma:	Fecha:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.33: Formato evaluación de la eficacia de la capacitación

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-026
	CONVOCATORIA AL COMITÉ / SUBCOMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Fecha:

SE CONVOCA a los miembros del Comité y/o Subcomité de Seguridad y Salud Ocupacional a la reunión mensual con la siguiente orden del día.

TEMA:

FECHA:

HORA:

LUGAR:

COMITÉ

APELLIDOS	NOMBRES	FIRMA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.34: Formato evaluación de la eficacia de la capacitación

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-027
	ACTA REUNIÓN DEL COMITÉ / SUBCOMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

ACTA N° ____

En la ciudad de Ambato a los _____ del mes de _____, siendo las _____, reunidos los miembros del Comité de Seguridad e Higiene Industrial de UNIKIDS Unidad Pedagógica ABC English Kids, se procede con el siguiente orden del día:

1. Constatación del Quórum.
- 2.

De la reunión participaron los siguientes integrantes:

PRESIDENTA: _____

SECRETARIO/A: _____

VOCALES DEL EMPLEADOR:

Nombre _____

Nombre _____

VOCALES DE LOS EMPLEADOS:

Nombre _____

Nombre _____

RESPONSABLE DE SEGURIDAD

Nombre _____

Sin tener más que tratar en esta reunión se da por finalizada la misma siendo las _____.

Se convoca a sesión al Subcomité para el día _____ a las _____.

Nombre

PRESIDENTA

Nombre

SECRETARIO/A

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.35: Formato registro inspección de seguridad y salud ocupacional

	REGISTRO INSPECCIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		UK-SGC-R-TH-028
	OBSERVACIONES PLANEADAS DE CONDICIONES Y ACCIONES SUBESTANDAR		
Fecha:	Centro de Trabajo:		
Inspeccionado por:	Nombre:		Firma
	Nombre:		Firma
CONDICIONES SUBESTÁNDAR	Estado de la condición		Sección
	Detectado (D)	Eliminado (E)	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
ACCIONES SUBESTÁNDAR	Nombre del colaborador		Sección
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
EDICIÓN 01	FECHA DE REVISIÓN:	RESPONSABLE: ASISTENTE TALENTO HUMANO	PROCESO: GESTIÓN TALENTO HUMANO

Anexo E.37: Formato encuesta clima organizacional

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-DR-TH-008
	ACTA REUNIÓN DEL COMITÉ / SUBCOMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Encuesta de Clima Organizacional

Datos Informativos: Grupo Ocupacional: Administrativo () Docente () Servicios ()
 Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____
Tiempo trabajando en la Institución: _____
Fecha: _____

Instrucciones: La presente encuesta tiene como finalidad medir el clima laboral del grupo educativo UK. Por favor conteste las siguientes preguntas con la mayor sinceridad tomando en cuenta las siguientes escalas:

1. NUNCA 2. POCAS VECES 3. FRECUENTEMENTE 4. SIEMPRE



			1	2	3	4
E	1)	Tengo claramente definidas las funciones de mi puesto				
A	2)	Este es un lugar acogedor para trabajar				
A	3)	Aquí me dan los recursos y equipos necesarios para realizar mi trabajo				
A	4)	Este es un lugar físicamente seguro para trabajar				
D	5)	Aquí todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento cuando realizamos un buen trabajo				
E	6)	Las personas aquí están dispuestas a dar más de sí para hacer mejor su trabajo				
B	7)	Puedo contar con la ayuda de mis compañeros en las dos extensiones				
C	8)	Las Jefaturas comunican de forma clara sus expectativas y requerimientos				
D	9)	Aquí me ofrecen capacitación u otras formas de desarrollo para crecer laboralmente				
E	10)	Mi trabajo tiene un significado especial, este no es un trabajo más				
A	11)	La compañía cumple a tiempo con el pago de su salario				
B	12)	Las personas aquí se preocupan por los demás				
B	13)	Las personas evitan la intriga como medio para conseguir sus objetivos				
C	14)	Cuando sus líderes asignan tareas y responsabilidades, lo hacen sin mostrar favoritismos.				
C	15)	Los jefes son accesibles y es fácil hablar con ellos				
D	16)	No siempre realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso				
A	17)	En la empresa se preocupan porque mi calidad de vida personal esté bien				
E	18)	Los canales de comunicación existentes en la Empresa me han permitido enterarme de la misión, visión, valores y nuevos proyectos de la Organización				
B	19)	Considero que existe rivalidad entre una extensión y otra				
D	20)	Cuento con espacios de retroalimentación donde puedo expresarme con toda confianza.				
C	21)	Cuando realizo sugerencias a mi jefe, estas son tenidas en cuenta.				
A	22)	Aquí tenemos beneficios especiales que no son comunes				
C	23)	Mi jefe dispone de tiempo suficiente para nosotros				
B	24)	Hay respeto y consideración por la manera de pensar, de sentir y de actuar de los demás				
D	25)	Siento que confían en mi trabajo y a menudo delegan responsabilidades que me permiten demostrar mis talentos				
B	26)	Cuando se asignan responsabilidades y se asumen compromisos dentro de mi equipos de trabajo, todos participan activamente de este proceso				
D	27)	Mi jefe inmediato es una persona motivante, orientadora e impulsadora de las decisiones y acciones individuales y grupales				
D	28)	Considero que tengo las competencias que mi puesto requiere				
B	29)	Me gustaría trabajar en la otra extensión que tiene la institución				
E	30)	Tomando todo en consideración, yo diría que este es un buen lugar para trabajar				

PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS:

Considera usted que existe algo especial en la Institución que la hace un gran lugar para trabajar?

En su opinión, que haría de esta institución un mejor lugar para trabajar?

De antemano agradecemos su colaboración, sus sugerencias y comentarios nos ayuda a trabajar en una mejor institución

Anexo E.38: Formato solicitud de vacaciones

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-TH-029
	SOLICITUD DE VACACIONES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

DATOS DEL SOLICITANTE:

Fecha solicitada	
Nombre del solicitante	
Cargo	

ÁREA:

Administrativo:	
Académico:	
Servicios:	

Solicito autorizar el goce de _____ días de vacaciones normales, correspondientes al período _____, y _____ días de vacaciones adicionales por antigüedad, las mismas que serán desde el _____ hasta _____.

La fecha de retorno a la Institución es: _____.

EMPLEADO

UNIKIDS UNIDAD PEDAGÓGICA ABC ENGLISH KIDS AUTORIZA:

	SI	NO	
Goce de vacaciones normales:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Goce de vacaciones adicionales:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Liquidación en Dinero <input type="checkbox"/>
Días anticipados de vacaciones:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fecha contrato: _____

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Primer Día: _____

Último Día: _____

DETALLE DE VACACIONES PENDIENTES		
Días de Vacaciones Normales:		Período:
Días de Vacaciones Adicionales:		Período:

Reemplazo Autorizado en caso de ser necesario: _____

Director Ejecutivo

APROBADO

Coordinador/a TT. HH.

REVISADO

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

Anexo E.39: Formato solicitud de vacaciones

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-DR-TH-009
	PEDIDO UNIFORMES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

APELLIDOS	NOMBRES	LUGAR TRABAJO	CARGO	CHOMPA	T	CAMISETA POLO	T	CAMISETA REDONDA	T	SACO AZUL	T	JEAN	T	LICRA	T	LEVA	PANTALÓN TELA	CAMISA BLUSA	CORBATA PAÑUELO	MANDIL	EXTERIOR	T		

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Talento Humano	
F:	F:		F:			

ANEXOS F

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN ABC



Anexo F.1: Formato Class Observation

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-ABC-001
	CLASS OBSERVATION	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

ENGLISH TEACHERS

PUNTUATION: 5

TOTAL:

Motivation: 1 0.75 0.50 0.25

Classroom management: 1 0.75 0.50 0.25

Planning: 1 0.75 0.50 0.25

Material: 1 0.75 0.50 0.25

Bond with the kids and solving of conflicts: 1 0.75 0.50 0.25

Teacher: _____ **Group:** _____ **Level:** _____

Date: _____ **Observant:** _____

Topic: _____

Routinary Activities: TIME: _____

Warm up TIME: _____

Approximation (previous knowledge activation) TIME: _____

Construction of knowledge activity TIME: _____

Consolidation of knowledge activity: TIME: _____

Metacognition TIME: _____

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

Observations and suggestions

ENGLISH TEACHERS

CODE: Yes (Y) No (N) Not observed (NO)

1. Is the student the center of the class and all the activities are developed around him/her?
2. Does the student have the opportunity to discover his/her own learning?
3. Does the teacher show FAITH in the learner?
4. Is English the only mean of communication around the class?
5. Is there a nice and friendly atmosphere where students feel free to take risks?
6. Do lessons proceed from WHOLE TO PART?
7. Are the four basic skills acquired simultaneously?
8. In the development of the class is the process more important than the product?
9. Is every student considered unique with his/her own potential and abilities?
10. Does the class develop students' creative, careful and responsible thinking?

TEACHER:

1. Starts classes with a warm up
2. Reinforces previous contents before presenting the new ones
3. Teaches based on the planning
4. Prepares the material according to the topics
5. Includes extra activities to motivate students' learning
6. Walks around the classroom to monitor the students' learning process
7. Uses clear instructions during class
8. Asks questions to check students' comprehension during classes
8. Manages the classroom in an acceptable way
9. Treats his/her students equally

Evaluator

Evaluated

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

Anexo F.3: Formato List of school buses

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-ABC-002
	LIST OF SCHOOL BUSES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

ABC SCHOOL BUSES

SCHOOL BUS 1:

3:00 - 4:30

N.-	STUDENTS	TEACHER
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		

4:30 - 6:00

1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

Anexo F.5: Formato accident report

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-ABC-003
	ACCIDENT REPORT	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

NOMBRE DEL NIÑO:	
EDAD:	
FECHA DEL ACCIDENTE O LASTIMADO:	
TESTIGOS:	
LUGAR DÓNDE SE PRODUJO:	
ALGÚN PRODUCTO O EQUIPO QUE FUE PRODUCTO DE ESTE: SI <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/>	CUAL:
DESCRIPCIÓN DEL LASTIMADO O ACCIDENTE QUE SE PRODUJO:	
QUIÉN LE ATENDIÓ Y QUÉ HIZO:	
PERSONA QUE LLENA EL FORMULARIO:	

FECHA: _____

FIRMA: _____

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

Anexo F.6: Formato chronogram for parents

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-DR-ABC-002
	CHRONOGRAM FOR PARENTS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01



CHRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA PADRES DE FAMILIA

MODULO:

DATE	ACTIVITY

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

Anexo F.7: Formato ABC language center Teacher's chronogram

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-DR-ABC-003
	ABC LANGUAGE CENTER TEACHER'S CHRONOGRAM	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

DATE	ACTIVITY

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

Anexo F.8: Formato weekly planning

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-DR-ABC-004
	WEEKLY PLANNING	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

ABC LANGUAGE CENTER

MODULE:

Name: _____

Date: _____

Topic:

Group:

Instructions:

CLASS:	VALUES: YOU TAKE THEM FROM THE MACRO PLANNING
TOPIC:	PROJECT: YOU TAKE IT FROM THE MACRO PLANNING
WEEK OBJECTIVES:	
•	
MATERIALS:	
•	
DAY:	
WARM UP/MOTIVATION:	
SONG/CHANT:	
APPROXIMATION:	
CONSTRUCTION:	
TRANSITION:	
CONSOLIDATION:	
WRAP UP:	

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

Anexo F.9: Formato Student List

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-DR-ABC-005
	STUDENT LIST	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

**ABC LANGUAGE
CENTER**

MODULE :

TEACHER:

CLASSROOM:

	BME 2	AGE	TRANSP.	EXTRA INFO.	PAYMENT
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	ABC Language Center	
F:	F:		F:			

ANEXOS G

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN GENERAL



Anexo G.1: Formato matriculas

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CG-001
	MATRICULAS ALUMNOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

**ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA
UNIKIDS**

AÑO LECTIVO

ALUMNOS MATRICULADOS

NIVEL:

PARALELO:

No.	ALUMNO	NÚMERO DE MATRÍCULA		
		AÑO LECTIVO	FOLIO	SECUENCIA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
14				
15				
16				
17				

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

Anexo G.2: Formato certificados escolares

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CG-002
	CERTIFICADOS ESCOLARES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

		ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "UNIKIDS"			
Dirección: Vía a Tisaleo Teléfono: 2585400 Correo Electrónico: 18h00867@gmail.com					
COORDINACIÓN ZONAL: 3 DISTRITO: 18D02 CIRCUITO: 18D02C10					
CANTÓN: AMBATO PROVINCIA: TUNGURAHUA CÓDIGO AMIE: 18H00867					
AÑO LECTIVO: JORNADA:					
INFORME CUALITATIVO FINAL DE SUBNIVEL PREPARATORIA					
Nombres y Apellidos del Infante:					
REPORTE DE DESARROLLO INTEGRAL					
Nº.	EJES DE DESARROLLO	DOMINA LOS APRENDIZAJES REQUERIDOS	ALCANZA LOS APRENDIZAJES REQUERIDOS	ESTÁ PRÓXIMO A ALCANZAR APRENDIZAJES REQUERIDOS	NO ALCANZA LOS APRENDIZAJES REQUERIDOS
1	Identidad y autonomía				
2	Convivencia				
3	Descubrimiento y comprensión del medio natural y cultural				
4	Relaciones lógico-matemáticas				
5	Comprensión y expresión oral y escrita				
6	Comprensión y expresión artística				
7	Expresión corporal				
RECOMENDACIONES:					
Lugar y fecha:					
RECTOR / DIRECTOR			DOCENTE		
Legalizado por:		Régimen Escolar			
Firma					

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

Anexo G.3: Formato convocatoria a reunión de consejo ejecutivo

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CG-003
	CONVOCATORIA A REUNION DE CONSEJO EJECUTIVO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Ciudad y Fecha:

De acuerdo al Artículo No. 53 de la LOEI se convoca a una reunión que se llevará a cabo el _____ en la _____, con el siguiente orden del día:

- Numeral 1
- Numeral 2
- Etc.

Directora Académica

Secretaria General

MIEMBROS PRINCIPALES:

Nombre: _____

Nombre: _____

Nombre: _____

MIEMBROS SUPLENTE:

Nombre: _____

Nombre: _____

Nombre: _____

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

Anexo G.4: Formato acta junta general de directivos y docentes

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CG-004
	ACTA JUNTA GENERAL DE DIRECTIVOS Y DOCENTES	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

ELECCIÓN DEL CONSEJO EJECUTIVO

El día de _____ en _____, siendo las _____ se reúne todo el personal docente, con el objetivo de elegir a los miembros del Consejo Ejecutivo, en base a lo dispuesto en el Artículo 49 del Reglamento General de la LOEI.

Con la presencia de la Lic. María Paula Naranjo Directora Académica dirigiendo la sesión y Paula Herrera Asistente Académica como redactora de la presente Acta, se procede a dar lectura al Artículo 52 Reglamento General de la LOEI, sobre los requisitos que se deben cumplir para ser elegidos parte del Consejo Ejecutivo.

Se procede a la votación nominal y por decisión de la junta se procede a:

1. Ratificar como:

Directora:

Subdirectora de Educación Inicial y Pre Escolar:

Subdirectora de Educación Básica:

2. Designar a :

Secretaría:

Consejo Ejecutivo:

Vocales Principales:

Nombre

Nombre

Nombre

Vocales Secundarios:

Nombre

Nombre

Nombre

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

POSESIÓN DEL CONSEJO EJECTIVO

El día de hoy _____ en _____, siendo las _____ se procede a posesionar a los miembros del Consejo Ejecutivo:

Con la presencia de la _____ Directora Académica dirigiendo la sesión y _____, Secretaria General, como redactora de la presente Acta, se pone en conocimiento que según el artículo No. 53 de la LOEI son deberes y atribuciones del Consejo Ejecutivo:

1.

2.

ACEPTACIÓN DE LOS MIEMBROS:

PRINCIPALES:

Nombre _____

Nombre _____

Nombre _____

SUPLENTE:

Nombre _____

Nombre _____

Nombre _____

Directora Académica

Secretaria General

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

Anexo G.6: Formato Solicitud de beca

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK		Código: UK-SGC-R-CG-006
	SOLICITUD DE BECA		Fecha de Revisión: Febrero 2018
			Revisión: 01
FECHA			
DATOS DEL ALUMNO	NOMBRES		
	APELLIDOS		
	NIVEL Y GRUPO ACTUAL		
	AÑO LECTIVO AL QUE APLICA		
DATOS DEL REPRESENTA	NOMBRES		
	APELLIDOS		
	PARENTESCO		
TIPO DE BECA	a) Excelencia Deportiva <input type="checkbox"/>	b) Emergencia Económica <input type="checkbox"/>	
	c) Beca Laboral <input type="checkbox"/>		
	Mencione en detalle la situación por la cual requiere la beca:		

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

FIRMA DEL REPRESENTANTE

DATOS INTERNOS:

RENDIMIENTO ACADÉMICO	AÑO LECTIVO:			
	RENDIMIENTO ACADÉMICO (PROMEDIO GENERAL)			
	REGISTRA SANCIONES DISCIPLINARIAS	SI ()	NO ()	CUÁNTAS:
	PUNTUALIDAD EN PAGOS	SI ()	NO ()	
	OBSERVACIONES:			
	INFORMACIÓN EMITIDA POR:		FIRMA:	
	FECHA:			

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Pagina
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

Anexo G.7: Formato Solicitud de beca

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CG-007
	ACTA ENTREGA-RECEPCION DE DOCUMENTOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA UNIKIDS

**ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN SOLICITADA
POR PADRES DE FAMILIA O REPRESENTANTES**

DATOS INFORMATIVOS:

SOLICITANTE:	
ESTUDIANTE:	
NIVEL /GRUPO:	
FECHA:	

DOCUMENTACIÓN ENTREGADA:

DESCRIPCIÓN	FIRMA DE RECEPCIÓN
CERTIFICADO DE ESTUDIOS	
CERTIFICADO DE PROMOCIÓN ORIGINAL NIVELES:	
CERTIFICADO DE MATRÍCULA ORIGINAL NIVELES:	
CERTIFICADO DE COMPORTAMIENTO:	
COPIA DE LIBRETAS DE CALIFICACIONES NIVELES:	
INFORME DECE	
OTROS:	

OBSERVACIONES:

La evidencia de evaluaciones psicológicas comprende a partir del año ____ hasta él ____ y son documentos confidenciales de la Institución, una vez entregados son de responsabilidad del padre de Familia o Representante.

DIRECTORA ACADÉMICA

SECRETARIA GENERAL

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

Anexo G.8: Formato convocatoria y asistencia a reunión de seguimiento individual

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CG-008
	CONVOCATORIA Y ASISTENCIA A REUNIÓN DE SEGUIMIENTO INDIVIDUAL	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Fecha:

Se cita a las Maestras _____ de la Escuela de Educación Básica UNIKIDS a una reunión para tratar el siguiente orden del día:

1. Seguimiento individual del desarrollo de los estudiantes.

FECHA:

HORA:

LUGAR:

Atentamente

DIRECTORA ACADÉMICA

PERSONAS CONVOVADAS:

Nombre _____

Nombre _____

Nombre _____

Nombre _____

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

REGISTRO DE ASISTENCIA A LA REUNIÓN:

Nombre _____

Nombre _____

Nombre _____

Nombre _____

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

Anexo G.9: Formato Acta compromiso beca

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CG-009
	ACTA COMPROMISO DE BECA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Fecha:

Licenciada:

María Paula Naranjo

DIRECTORA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN BÁSICA “UNIKIDS”

Presente.-

De mis consideraciones:

Yo, _____, representante legal del niño/a, señor/señorita _____, estudiante de _____ año de Educación General Básica () Bachillerato General Unificado () de la Institución de Educación Básica “Unikids”, declaro que al ser beneficiario mi representado de beca escolar para el año lectivo 2018-2019 aceptamos que debemos cumplir con todos los requisitos y procedimientos establecidos en la política de becas institucionales Código: DREF-POL-UK-006.

Atentamente,

C.C.

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación General	
F:	F:		F:			

ANEXOS H

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN DIGITAL



Anexo H.1: Formato Control uso de material didáctico

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CD-001
	CONTROL USO DE MATERIAL DIDACTICO	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

FECHA	MATERIAL	MAESTRA	HORA DE INGRESO	ACTIVIDAD REALIZADA	HORA SALIDA

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

Anexo H.2: Formato envío y recepción de comunicados

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CD-002
	ENVIO Y RECEPCION DE COMUNICADOS	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

INFORME RECEPCION DE CORREOS		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
APELLIDOS	NOMBRES						

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

Anexo H.3: Formato registro de mantenimiento preventivo y correctivo

		GRUPO EDUCATIVO UK							
		FICHA TECNICA EQUIPOS							
Código:	UK-SGC-R-CD-003	Versión:		Fecha Vigencia:					
Nombre del Equipo:					Foto del Equipo:				
Marca:		Modelo:							
Serie:		Ubicación:							
Fecha de compra (aaaa/mm/día):									
Fecha de entrega OK (aaaa/mm/día):									
Garantía en meses:		Placa de Inventario:							
Valor de compra:									
Valor inventario:									
A cargo de:							c.c.:		
Datos Técnicos									
Tensión:		Intensidad:					Potencia:		Otra:
Otros:									
Accesorios:									
Partes:									
USOS O APLICACIONES									
PRECAUCIONES/MANTENIMIENTO/DISTRIBUIDOR/MANUALES									
PRECAUCIONES/DANGER/WARNING/CAUTION/CLASE SEGÚN DECRETO No. 4725 de 2005									
RECOMENDACIONES DE USO:									
MANTENIMIENTO OPERARIO:									
PARÁMETROS INICIALES O VALORES DE CALIBRACIÓN:									
MANTENIMIENTO PROGRAMADO (EN MESES):									
FABRICANTE Y/O DISTRIBUIDOR DEL EQUIPO:									
Celular:		Teléfono:		Dirección:					
E-mail:				Nombre de Contacto:					
ING. DE SERVICIO:					CELULAR / IP				
Código del Manual				Elaboró:					
Ubicación del Manual									

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

ANEXOS I

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

COORDINACIÓN LOGÍSTICA



Anexo I.1: Formato rutas de transporte

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CL-001
	RUTAS DE TRANSPORTE	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

	TRANSPORTISTA:		Telefono:				
	ACOMPAÑANTE:						
	NIVEL:						
	HORARIO:						
	Hora	ALUMNO	NIVEL	SECTOR	RECORRIDO	DIRECCION	TELEFONO
1	6h10						
2	6h15						
3	6h15						
4	6h22						
5	6h25						
6	6h30						
7	6h30						
8	6h35						
9	6h40						
10	6h45						
11	6h50						
12	6H51						
13							
14							

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

Anexo I.3: Formato inventario productos de limpieza

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CL-003
	INVENTARIO PRODUCTOS DE LIMPIEZA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

Nombre Solicitante:			
Encargado de Bodega:			
Fecha del Pedido:			
Fecha de Inventario:			
ÚTILES DE LIMPIEZA			
Descripción	INVENTARIO ANTERIOR	COMPRA MAYO	TOTAL
GUANTE 8 1/2 (MARCA MASTER)			
GUANTE 9 (MARCA MASTER)			
LAVA PLATO 1000GR			
LAVA PLATO 500GR			
LIMPIONES PAQUETES (BLANCO) PAQ 6			
LIMPIONES PAQUETES (ROJO) PAQ 6			
LIMPIONES PAQUETES (CELESTE) PAQ 6			
JABÓN LIQUIDO GALÓN			
LUSTRE DE PLATOS CON ESPONJA			
FUNDA MEGA INDUSTRIAL			
FUNDAS TORNADO INDUSTRIAL NEGRA 30X36			
FUNDA DE ROLLO DESPRENDIBLE TRANSPARENTE			
FUNDA DE BASURA CEBRA			
ALCOHOL 1 LT.			
VINAGRE 1LITRO			
FUNDAS DE BASURA DE BAÑO			
DEJA DE 500G			
DEJA DE 1000G			
TRAPEADORES CON PALO			
TRAPEADORES REDONDOS			

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

AJAX EN POLVO			
BALDE			
ESCOBAS			
ESCOBAS DE PAJA			
PAPEL HIGIENICO ROLLO PACA X48			
PAPEL HIGIENICO INDUSTRIAL			
TOALLAS DE PAPEL CAFÉ PARA MANOS X2			
INSECTICIDA RAID SIN OLOR			
ATOMIZADORES PEQUEÑOS			
CEPILLO DE LAVAR ROPA			
SERVILLETAS X100			
SUBTOTAL			
ANTISARRO			
COLORO			
DESINFECTANTE EUCALIPTO			
LIMPIAVIDRIOS			
SUBTOTAL			
TOTAL:			

Solicitante:

Responsable:

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

Anexo I.5: Formato organización de limpieza

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-DR-CL-002
	ORGANIZACIÓN DE LIMPIEZA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

MATERIAL	IMPLEMENTOS	LUGAR A LIMPIAR
<ul style="list-style-type: none"> • Agua • cloro 1 tapa por spray. 	<ul style="list-style-type: none"> • Chisguete • Trapo rojo • cepillo 	BAÑOS: INHODORO, LAVABOS
<ul style="list-style-type: none"> • Ajax 	<ul style="list-style-type: none"> • Ajax • Cepillo 	INHODOROS
<ul style="list-style-type: none"> • Agua • desinfectante 	<ul style="list-style-type: none"> • Chisguete • Trapeador 	PISOS BAÑOS
<ul style="list-style-type: none"> • Agua • Desinfectante • vinagre 	<ul style="list-style-type: none"> • Chisguete • Trapo celeste. 	COCINA, MESONES, MESAS, SILLAS
<ul style="list-style-type: none"> • Agua • Desinfectante 	<ul style="list-style-type: none"> • Chisguete • Trapeador 	PISOS COCINA
<ul style="list-style-type: none"> • Alcohol 	<ul style="list-style-type: none"> • Chisguete • Trapeador • Trapo blanco. 	CENTRO DE ESTIMULACION TEMPRANA
<ul style="list-style-type: none"> • Agua • Desinfectante 	<ul style="list-style-type: none"> • Chisguete • Trapeador 	PISO CENTRO DE ESTIMULACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Alcohol 	<ul style="list-style-type: none"> • Chisguete • Trapo blanco 	CHAPAS DE PUERTAS, DESINFECCIÓN.
<ul style="list-style-type: none"> • Agua con 1/4 de vinagre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Chisguete • Trapo blanco 	VIDRIOS, ESPEJOS, PUPITRES Y MESAS.
<ul style="list-style-type: none"> • Agua • Desinfectante 	<ul style="list-style-type: none"> • Chisguete • Trapeador 	PISOS AULAS Y CORREDORES
<ul style="list-style-type: none"> • Agua • Detergente 	<ul style="list-style-type: none"> • Agua • Balde 	LAVAR TRAPEADORES Y TRAPOS

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

Anexo I.6: Formato verificación de limpieza

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GRUPO EDUCATIVO UK	Código: UK-SGC-R-CL-004
	VERIFICACION DE LIMPIEZA	Fecha de Revisión: Febrero 2018
		Revisión: 01

AREA: _____	CUMPL E		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Paredes			
Pisos			
Mesas			
Estanterías			
Escritorios			
Utensillos			
Puertas			
Ventanas			
Inodoros			
Computadores			
Bancas			
Pizarrones			
Pasamanos			
Lavamanos			

Fecha de limpieza programada: _____ **Realizada por:** _____

Supervisada por: _____

Elaborado por	Revisado por	Fecha de revisión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Área	Página
Diego Córdova	Técnico SGC	Febrero 2018	Director Ejecutivo	Febrero 2018	Coordinación Digital	
F:	F:		F:			

GLOSARIO

Sistema.- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí.

Gestión.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Sistema de Gestión.- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Calidad.- Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Los requisitos son la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

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

Gestión de la Calidad.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad.- Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de Calidad.- Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Objetivo de Calidad.- Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad. Los objetivos de calidad se basan en la política de la calidad de la organización.

Alta gerencia.- Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Manual de Calidad.- Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

Mejora continua.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

EFQM.- instrumento práctico que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión apropiado, midiendo en qué punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia, identificando posibles carencias de la organización y definiendo acciones de mejora.

LOEI.- El Reglamento de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) norma los cumplimientos para instituciones fiscales, fiscomisionales y particulares.