UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE GUAYAQUIL

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tesis Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN OPERATIVO: ADMINISTRATIVO–CONTABLE PARA LA UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA FISCOMISIONAL MARGARITA BOSCO

AUTORES:

JOSÉ LUIS WONG RODAS

DORIS MABEL CAÑIZARES LOZANO

DIRECTOR DE TESIS:

Econ. María Alexandra Chávez Pullas

Guayaquil, Mayo 2014

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo es de nuestra autoría y en virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad, y alcance científico de la tesis de grado en mención.

Guayaquil, Mayo 2014

JOSE LUIS WONG RODAS

C.I # 0924322365

DORIS MABEL CAÑIZARES LOZANO

C.I # 0917855942

AGRADECIMIENTO

Le damos gracias a nuestro señor Jesucristo, Dios todopoderoso, por brindarnos la salud, fuerzas y oportunidad de trabajar para alcanzar uno de nuestros objetivos planteados en la vida, el cual es alcanzar nuestro título profesional.

A nuestras familias, por la confianza y paciencia en todos los momentos de nuestras existencias.

A una amiga especial de la Universidad Politécnica Salesiana, Lorgia Heredero Lozano, quien gracias a su ayuda y colaboración pudimos culminar con este último reto en nuestra vida estudiantil salesiana y poder alcanzar nuestro sueño planteado y anhelado.

De igual manera expresamos una inmensa gratitud a todas las personas que trabajan en la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco", por ayudarnos de una manera desinteresada y solidaria con la información para poder elaborar el presente trabajo de investigación.

Y por último, pero no menos importante, un agradecimiento incondicional a la Licenciada Mónica Castro, Directora del Departamento de Bienestar Estudiantil de la Universidad Politécnica Salesiana, que me proporcionó su ayuda para poder estudiar, desarrollarme y culminar mis estudios en esta prestigiosa institución.***(J.L.W.R)***

José Luis Wong Rodas ***Doris Mabel Cañizares lozano***

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo en primer lugar a Dios, por permitirme cumplir un gran objetivo que he planteado en mi vida y que hoy gracias a su apoyo, paciencia y sabiduría se ha podido hacer realidad.

A mi Madre, Rosa María Rodas, por su gran esfuerzo, trabajo, ejemplo de valores y virtudes, que me ha permitido desarrollar como una persona de bien; a mi Padre, Luis Felipe Wong, por el empeño, consejos y guías que me proporciona día a día; y que hoy, gracias a estos dos seres magníficos puedo alcanzar y compartir el logro de un peldaño exitoso más en mi vida.

A todas esas personas especiales que me han guiado con sus consejos, conocimientos y apoyo en esta etapa de mi vida estudiantil, permitiéndome cerrar un capítulo de mi vida pero al mismo tiempo brindándome la oportunidad de empezar a escribir los nuevos que vendrán a continuación de este y que de seguro complementarán mi existencia.

José Luis Wong Rodas.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo, primero a nuestro padre celestial, por haberme colmado de bendiciones, por estar a mi lado siempre, siendo una guía espiritual en cada momento de vida, por ayudarme alcanzar unas de mis metas, sobre todo por haberme regalado una familia maravillosa.

A la Sra. Narcisa Lozano Huacón, por ser un pilar fundamental en mi vida, mi amiga, mi madre, gracias por tu comprensión, apoyo en cada una de mis decisiones, por tus cuidados, esfuerzos, por los valores morales inculcados, por tu amor incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi padre, mamita abuela y hermanos, que siempre han estado ahí brindándome todo su cariño, apoyo, paciencia en los momentos buenos y malos, mil palabras no bastarían para agradecerles y decirles cuanto los quiero de corazón.

¡Gracias!

Doris Mabel Cañizares Lozano

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD II

AGRADECIMIENTO III

DEDICATORIA IV

ÍNDICE GENERAL VI

ÍNDICE DE CUADROS XI

RESUMEN XIX

ABSTRACT XX

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I 3

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 3

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3

1.1.1 Formulación del problema. 4

1.1.1.1 Problema General 4

1.1.1.2 Problemas Específicos 4

1.2 JUSTIFICACIÓN 5

1.3 OBJETIVOS 7

1.3.1 Objetivo General. 7

1.3.2 Objetivos Específicos 7

1.4 HIPÓTESIS 8

1.4.1 Hipótesis General 8

1.4.2 Hipótesis Específicas 8

1.5 MARCO METODOLÓGICO 9

1.5.1 Tipo de investigación 9

1.5.2 Técnicas o instrumentos de recolección de datos 9

1.5.3 Plan de procesamiento y Análisis de Datos 12

1.5.4 Métodos 12

CAPÍTULO II 14

2. UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA FISCOMISIONAL "MARGARITA BOSCO" - GENERALIDADES 14

2.1 RESEÑA HISTÓRICA Y SITUACIÓN GEOGRÁFICA. 14

2.2 DATOS GENERALES Y SITUACIÓN GEOGRÁFICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA. 15

2.3 JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE DEL ENTE EDUCATIVO. 16

2.4 DESCRIPCIÓN DE NIVELES ATENDIDOS 17

2.5 DESCRIPCIÓN DE LA JORNADA DE FUNCIONAMIENTO. 17

2.6 MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, LEMA E IDEARIO INSTITUCIONAL. 18

2.7 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA INSTITUCIÓN. 20

CAPÍTULO III 21

3. MARCO TEÓRICO 21

3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA-CONTABLE 21

3.1.1 Gestión 21

3.1.2 Gestión Administrativa 23

3.1.3 Gestión Contable 26

3.1.4 Gestión por procesos 27

3.1.5 Los procedimientos 33

3.2 EL CONTROL INTERNO 38

3.2.1 Definición 38

3.2.2 Objetivos del control interno 39

3.2.3 Elementos del control interno o COSO ERM 40

3.2.3.1 Ambiente de control 40

3.2.3.2 Establecimiento de los Objetivos. 41

3.2.3.3 Identificación de Eventos. 42

3.2.3.4 Evaluación de riesgos 42

3.2.3.5 Respuesta al Riesgo 43

3.2.3.6 Actividades de control 44

3.2.3.7 Información y comunicación 46

3.2.3.8 Monitoreo 47

CAPÍTULO IV 48

4. EVALUACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE: CONTABILIDAD, SECRETARÍA, CONSEJERÍA ESTUDIANTIL, DIRECCIÓN. 48

4.1 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN. 48

4.1.1Principales técnicas de recolección de información. 48

4.1.2 Observación de los ambientes de trabajo en la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco" 52

4.1.3 Selección del Universo para trabajar. 53

4.1.4 Tabulación, Análisis y presentación de la información obtenida. 53

4.1.5 Conclusión de la información obtenida mediante los instrumentos de recolección aplicados. 55

CAPÍTULO V 64

5. PROPUESTA DE VALOR: DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN OPERATIVO: ADMINISTRATIVO - CONTABLE PARA LA UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA FISCOMISIONAL "MARGARITA BOSCO" 64

5.1 PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN OPERATIVO ADMINISTRATIVO-CONTABLE PARA LA UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA FISCOMISIONAL MARGARITA BOSCO. 64

5.1.1 Mapa de procesos de la Unidad Educativa Margarita Bosco 65

5.2 PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPATAMENTO DE CONTABILIDAD 66

5.2.1 Portada 66

5.2.2 Objetivo General 67

5.2.3 Alcance 67

5.2.4 Perfil del Responsable del Departamento 67

5.2.5 Índice de actividades o tareas del departamento. 68

5.2.6 Base legal de la Propuesta del Modelo De Gestión aplicada a este Departamento..... 69

5.2.7 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad del departamento de Contabilidad. 70

5.3 PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA 109

5.3.1 Portada. 109

5.3.2 Objetivo general 110

5.3.3 Alcance 110

5.3.4 Perfil del Responsable del Departamento. 110

5.3.5 Índice de actividades o tareas del departamento 111

5.3.6 Base legal de la propuesta del modelo de gestión aplicada para este departamento. 113

5.3.7 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad del departamento. 114

5.4 PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL 159

5.4.1 Portada. 159

5.4.2 Objetivo general. 160

5.4.3 Alcance 160

5.4.4 Perfil del Responsable del Departamento. 160

5.4.5 Índice de actividades o tareas del departamento 161

5.4.6 Base legal de la propuesta del modelo de gestión aplicada para este departamento. 162

5.4.7 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad del departamento. 163

5.5 PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN 206

5.5.1 Portada. 206

5.5.2 Objetivo General 207

5.5.3 Alcance 207

5.5.4 Perfil del Responsable del Departamento 207

5.5.5 Índice de actividades o tareas del departamento 208

5.5.6 Base legal de la Propuesta del Modelo De Gestión aplicada a este Departamento 210

5.5.7 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad del departamento de Dirección 211

5.5.8 Perfil Profesional del Subdirector. 290

5.5.9 Índice de actividades o tareas del Subdirector. 291

5.5.10 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad para el cargo del Subdirector. 292

5.5.11 Perfil Profesional del Inspector General. 319

5.5.12 Índice de actividades o tareas del Inspector General 320

5.5.13 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad para el cargo de Inspector General. 321

5.5.14 Consejo Económico de la Obra 349

CAPÍTULO VI 352

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 352

6.1 CONCLUSIONES 352

6.2 RECOMEDACIONES 354

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 356

ANEXOS 358

ÍNDICE DE CUADROS

Ilustración 1.ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA INSTITUCIÓN 20

Ilustración 2.EVALUACIÓN DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1 54

Ilustración 3.EVALUACIÓN DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2 54

Ilustración 4.EVALUACIÓN DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3 55

Ilustración 5.NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS 55

Ilustración 6.PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO GESTIÓN OPERATIVO ADMINISTRATIVO-CONTABLE 64

Ilustración 7.MAPA DE PROCESOS 65

Ilustración 8.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ASIENTOS CUENTAS POR COBRAR, PENSIONES DIFERENCIADAS Y APROBACIÓN DE DEUDAS CONDONADAS 83

Ilustración 9.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS DE LA CAJA DE COLECTURIA 85

Ilustración 10.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y CONTABILIZACIÓN DE LOS GASTOS DE LA CAJA DE MANTENIMIENTO 90

Ilustración 11.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE COTIZACIONES PARA COMPRA DE MATERIALES 93

Ilustración 12.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE FACTURAS, ANTICIPOS Y PAGOS A PROVEEDORES 96

Ilustración 13.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS CONTABLES 99

Ilustración 14.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE LLEVAR LOS LIBROS, REGISTROS Y FORMULARIOS OFICIALES, ASÍ COMO RESPONSABILIZARSE DE SU CONSERVACIÓN, INTEGRIDAD, INVIOLABILIDAD Y RESERVA 115

Ilustración 15.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS ESTADÍSTICAS Y SU ARCHIVO DE LA INSTITUCIÓN 116

Ilustración 16.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE LOS DATOS Y REGISTROS ACADÉMICOS QUE REQUIERA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN 119

Ilustración 17.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE COPIAS Y CERTIFICADOS OFICIALES DE LA INSTITUCIÓN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECTORA DEL PLANTEL 121

Ilustración 18.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE SUSCRIBIR DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS, Y JUNTO CON LA DIRECTORA LOS DOCUMENTOS DE MATRÍCULA Y PROMOCIÓN, ASÍ COMO LOS FORMULARIOS O REGISTROS DE DATOS REQUERIDOS POR EL SISTEMA 124

Ilustración 19.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y ACTUACIÓN DE LA SECRETARIA EN LOS ASUNTOS OFICIALES, SOCIALES, COMITÉ DE PADRES DE FAMILIA Y CEREMONIAS DE LA INSTITUCIÓN 127

Ilustración 20.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA 130

Ilustración 21.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y CUSTODIA DEL LIBRO DE MATRÍCULAS, ACTAS DE CALIFICACIONES DE LOS (LAS) ESTUDIANTES Y ACTAS DE LA JUNTA GENERAL DE DIRECTIVOS Y PROFESORES 136

Ilustración 22.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE LA ELABORACIÓN DE CERTIFICADOS DE PROMOCIÓN Y CONDUCTA 139

Ilustración 23.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE RECALIFICACIÓN, DE EXÁMENES ATRASADOS Y DEMÁS SOLICITUDES 142

Ilustración 24.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y CUSTODIA DE LOS REGISTROS Y DOCUMENTOS QUE DISPONE LA UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA FISCOMISIONAL MARGARITA BOSCO, EN LOS ARCHIVOS ACTIVO Y PASIVO QUE POSEE 145

Ilustración 25.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE JUSTIFICAR LAS FALTAS Y ATRASOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN 149

Ilustración 26.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE COMUNICADOS Y CARTAS – VARIOS AL PERSONAL Y AL ALUMNADO 152

Ilustración 27.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA AGENDA INSTITUCIONAL MES A MES 155

Ilustración 28.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA CUBRIR A LOS PROFESORES POR EVENTOS ESPECIALES 157

Ilustración 29.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE ADMISIONES EN EL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL 164

Ilustración 30.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE INDUCCIÓN A LAS ESTUDIANTES DE OCTAVO 167

Ilustración 31.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA PARTICIPAR DE LAS CONVIVENCIAS QUE ORGANIZA PASTORAL..... 170

Ilustración 32.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR CAPACITACIÓN AL PERSONAL DOCENTE 172

Ilustración 33.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ACOMPAÑAR COMO PROFESORA ASESORA DEL GOBIERNO ESTUDIANTIL 176

Ilustración 34.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR ORIENTACIÓN VOCACIONAL A LOS ESTUDIANTES 179

Ilustración 35.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA OFRECER ORIENTACIÓN EDUCATIVA A LOS ESTUDIANTES 181

Ilustración 36.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS ENTREVISTAS A LOS PADRES DE FAMILIA..... 184

Ilustración 37.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN DE LA ORIENTADORA DEL PLANTEL EN LAS JUNTAS DE CURSOS 188

Ilustración 38.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR CONFERENCIAS CON PROFESIONALES EXTERNOS DIRIGIDO A ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA 190

Ilustración 39.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR APOYO EMOCIONAL Y PSICOLÓGICO AL PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN 194

Ilustración 40.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR Y ORIENTAR A LAS AUTORIDADES, PERSONAL DOCENTE Y PADRES DE FAMILIA SOBRE ASPECTOS DE CARÁCTER PSICOPEDAGÓGICO, SOCIAL Y DE SALUD DE LOS ESTUDIANTES 197

Ilustración 41.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL PROCESO PARA PENSIÓN DIFERENCIADA 200

Ilustración 42.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR EL PLAN OPERATIVO ANUAL DEL DOBE 203

Ilustración 43.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS, OBJETIVOS, NORMAS, POLITICAS EDUCATIVAS DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN 212

Ilustración 44.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS, PLANES Y PROYECTOS INSTITUCIONALES 215

Ilustración 45.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE REPERESENTACIÓN LEGAL, JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL DE LA INSTITUCIÒN 217

Ilustración 46.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 220

Ilustración 47.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL EN EL BUEN USO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN 222

Ilustración 48.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE MATRICULAS ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS 225

Ilustración 49.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ESTUDIANTILES Y CUSTODIA DE EXPEDIENTE ACADÉMICOS 228

Ilustración 50.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE PROMOVER LA CONFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS ORGANISMOS ESCOLARES 231

Ilustración 51.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL Y PLANES DE MEJORA 234

Ilustración 52.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO EN LA APROBACIÓN DEL DISTRIBUTIVO DE TRABAJO DE DOCENTES Y CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA PERSONAL ACADÉMICO 237

Ilustración 53.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES, CALENDARIO ACADÉMICO Y CALENDARIO DE VACACIONES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ACADÉMICOS 241

Ilustración 54.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO EN LA APROBACIÓN DE HORARIOS DE CLASES, EXÁMENES Y JUNTAS DE DOCENTES DE CURSO 244

Ilustración 55.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA 247

Ilustración 56.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE ACCIONES PARA LA SEGURIDAD DE LOS ESTUDIANTES DURANTE LA JORNADA EDUCATIVA 250

Ilustración 57.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ENCARGAR LA DIRECCIÓN EN CASO DE AUSENCIA TEMPORAL DE LA DIRECTORA DEL PLANTEL 259

Ilustración 58.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA AGENDA MENSUAL OPERATIVA 261

Ilustración 59.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO EN EL CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS ESTUDIANTES Y PERSONAL ACADÉMICO 264

Ilustración 60.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN Y VIGILANCIA DEL PROGRAMA DE ACTIVIDADES PLANTEADAS EN EL POA 268

Ilustración 61.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE FORMAR PARTE DEL CONSEJO ACADÉMICO, ECONÓMICO Y PASTORAL270

Ilustración 62.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ASISTIR Y REPRESENTAR A LA INSTITUCIÓN EN LOS DIVERSOS EVENTOS CULTURALES, SOCIALES Y DEPORTIVOS 273

Ilustración 63.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR Y SUPERVISAR A LOS DOCENTES Y AL PERSONAL ADMINISTRATIVO 276

Ilustración 64.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENDER A LOS PADRES DE FAMILIA 279

Ilustración 65.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA APOYAR Y MOTIVAR AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO PARA QUE MEJORE LA CALIDAD Y EL RENDIMIENTO EN SUS LABORES 282

Ilustración 66.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ASISTIR Y PROMOVER JUNTAS DE CURSOS 285

Ilustración 67.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR EL CONTROL DEL REGISTRO DE LOS ALUMNOS MATRICULADOS Y DAR SEGUIMIENTO AL COBRO DE PENSIONES 287

Ilustración 68.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA PRESIDIR LA COMISIÓN TÉCNICO PEDAGÓGICA DE LA INSTITUCIÓN 292

Ilustración 69.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA DIRIGIR EL PROCESO DE DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LOS DIFERENTES PLANES O PROYECTOS INSTITUCIONALES, ASÍ COMO PARTICIPAR EN SU EVALUACIÓN PERMANENTE Y PROPONER AJUSTES 296

Ilustración 70.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA DIRIGIR LOS DIFERENTES NIVELES, SUBNIVELES, DEPARTAMENTOS, ÁREAS Y COMISIONES, Y MANTENER CONTACTO PERMANENTE CON SUS RESPONSABLES 298

Ilustración 71.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA PROPONER ANTE EL CONSEJO EJECUTIVO LA NÓMINA DE DIRECTORES DE ÁREA Y DOCENTES TUTORES DE GRADO O CURSO 301

Ilustración 72.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ASESORAR Y SUPERVISAR EL TRABAJO DOCENTE 304

Ilustración 73.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA REVISAR Y APROBAR LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PREPARADOS POR LOS DOCENTES 307

Ilustración 74.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR Y PRESENTAR PERIÓDICAMENTE INFORMES AL DIRECTOR

/ A DEL ESTABLECIMIENTO SOBRE EL RENDIMIENTO ACADÉMICO POR ÁREAS DE ESTUDIO Y SOBRE LA VIDA ACADÉMICA INSTITUCIONAL..... 311

Ilustración 75.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTAR EL APOYO PEDAGÓGICO Y TUTORÍAS ACADÉMICAS PARA LOS ESTUDIANTES, DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES 313

Ilustración 76.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA EMITIDOS POR EL NIVEL CENTRAL DE LA AUTORIDAD EDUCATIVA NACIONAL 316

Ilustración 77.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LOS INSPECTORES DE CURSO 321

Ilustración 78.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DEL REGISTRO DE LA ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD DE DOCENTES Y ESTUDIANTES 325

Ilustración 79.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL, PROMOVER Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA Y DE LA DISCIPLINA EN EL PLANTEL 328

Ilustración 80.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LOS HORARIOS DE CLASES Y EXÁMENES 330

Ilustración 81.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL ESTUDIANTADO EN ACTOS SOCIALES, CULTURALES, DEPORTIVOS Y DE OTRA ÍNDOLE 333

Ilustración 82.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA CONCEDER EL PERMISO DE SALIDA A LOS ESTUDIANTES PARA AUSENTARSE DEL PLANTEL DURANTE LA JORNADA EDUCATIVA 336

Ilustración 83.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA APROBAR LA JUSTIFICACIÓN DE LA INASISTENCIA Y ATRASO DE LOS ESTUDIANTES 338

Ilustración 84.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, REGISTRO Y CUSTODIA DE LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DE CONTROL INSPECTORIAL..... 342

Ilustración 85.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA EMITIDOS POR EL NIVEL CENTRAL DE LA AUTORIDAD EDUCATIVA NACIONAL 346

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

TEMA: "Diseño de un modelo de gestión operativo: Administrativo- Contable para la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco"

AUTORES: José Luis Wong Rodas joseluiswr@hotmail.es

Doris Mabel Cañizares Lozano doris_bebel@hotmail.com

TUTOR: Econ. María Alexandra Chávez Pullas mchavez@ups.edu.ec

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló en la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco, cuyo objetivo general es determinar el diseño de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para la institución, para ello se analizó cada uno de los procesos operativos, los mismos que permiten direccionar de manera articulada la gestión administrativa, académica y comunitaria, además de la obtención y presentación apropiada de su información financiera. Cumpliendo también con los objetivos específicos como:

- Precisar y detallar todas las actividades y procedimientos que se realizan en cada puesto de trabajo, tanto de las unidades administrativa como contable.
- Revisar e indagar las nuevas reformas educativas establecidas por el Ministerio de Educación y las reformas tributarias vigentes establecidas por el SRI.
- Definir la estructura organizacional y la interrelación departamental que existe entre las distintas áreas de la Unidad Educativa, bajo el modelo de gestión por procesos.

Como técnicas para el levantamiento de información acerca de la situación actual y de las necesidades del ente, se aplicaron: entrevistas, encuestas y guía de observación; que fueron dirigidas al personal administrativo–contable con el fin de obtener información precisa de los aspectos generales de la institución, funciones, actividades, controles y la interrelación departamental que se presenta en la Unidad.

Al final del trabajo de investigación, se logró presentar la propuesta del modelo de gestión cumpliendo con los objetivos planteados desde el inicio, las necesidades operativas del ente y el marco legal que regula el funcionamiento de las unidades educativas, ofertando así una iniciativa estructurada para un correcto funcionamiento en sus procedimientos administrativos y contables.

Palabras claves: Gestión, Modelo, Procedimientos, Control, Eficiencia

ABSTRACT

This work was developed in the Fiscomisional Margarita Bosco Salesian Education Unit, whose overall goal is to design a model of operational management: administrative - accounting for the institution, it was analyzed for each of the operational processes, allowing them articulately address the administrative, academic and community management, in addition to obtain an appropriate presentation of financial information. Also meet specific objectives such as:

- Specify and detail all activities and procedures performed in each job, both administrative and accounting units.

- Review and investigate the new educational reforms established by the Ministry of Education and current tax reforms set by the SRI.

- Define the organizational structure and departmental interrelationships between different areas of the Education Unit, under the model of process management.

As techniques for gathering information about the current situation and the needs of the body, were applied: interviews, surveys and observation guide, which were addressed to the administrative and accounting personnel in order to obtain precise information on the general aspects of the institution, functions, activities, controls and inter departmental presented in the unit.

At the end of the research, it was possible to present the proposed management model fulfilling the objectives from the outset, the operational needs of the agency and the legal framework governing the operation of educational units, offering an initiative structured for correct operation in its administrative and accounting procedures.

Keywords: Management Model Procedures, Control, Efficiency

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se ha realizado considerando las deficiencias en la segregación de funciones, y la necesidad de control de las actividades, lo que impide la presentación oportuna de la información financiera en la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco. Se ha planteado como objetivo general:

- Determinar el diseño de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para la institución, mediante el análisis de sus procesos operativos, que optimizará de forma oportuna los procedimientos internos, para direccionar de manera articulada los procesos de gestión directiva, administrativa, académica y comunitaria de la institución, además de la obtención y presentación apropiada de su información financiera.

Siendo fomentado a través del cumplimiento de objetivos específicos como:

- Precisar y detallar todas las actividades y procedimientos que se realiza en cada puesto de trabajo, tanto de las unidades administrativa como contable.

- Revisar e indagar las nuevas reformas educativas establecidas por el Ministerio de Educación y las Reformas Tributarias vigentes establecidas por el SRI, y por último,

- Definir la estructura organizacional y la interrelación departamental que existe entre las distintas áreas de la Unidad Educativa, bajo el modelo de gestión por procesos.

Considerando como hipótesis general, el modelo de gestión operativo: administrativo - contable, permitirá un mayor control y supervisión de todos los procesos operativos así

como el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados para la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional “Margarita Bosco”, basado en la gestión por procesos.

Esta hipótesis fue comprobada mediante la aplicación de instrumentos y técnicas de recolección de datos como entrevistas, encuestas y guías de observación al personal que labora en la institución. A continuación, se detalla el contenido de cada uno de los capítulos que se desarrollaron:

En el capítulo I, define el planteamiento y formulación del problema, justificación, objetivos, hipótesis y marco metodológico de la investigación realizada.

En el capítulo II, presenta información general sobre la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional “Margarita Bosco”, como: reseña histórica, situación geográfica, descripción de la jornada de funcionamiento y niveles atendidos, misión, visión, objetivos, lema e ideario institucional, además del organigrama estructural de la institución.

En el capítulo III, hace referencia el marco teórico que direcciona el diseño de la propuesta planteada para la unidad educativa.

En el capítulo IV, revela la evaluación y levantamiento de información a los departamentos de dirección, secretaría, contabilidad y consejería estudiantil, que es el universo de estudio para esta investigación; así como la tabulación, análisis y presentación de la información obtenida.

En el capítulo V, se presenta la propuesta de valor, diseño de un modelo de gestión operativo: administrativo-contable para la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional “Margarita Bosco”, aplicada para cada uno de los departamentos que posee y que enmarca la ley.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco", ubicada en las calles Azuay 904 entre Seis de Marzo y Lorenzo de Garaicoa, es una institución educativa sin fines de lucro, cuya finalidad es prestar ayuda social y educativa a la comunidad del sector donde se encuentra. Esta cuenta con cinco personas para el desempeño de todas las actividades administrativas y contables.

La deficiencia en la segregación, asignación de funciones y responsabilidades de manera formal a cada trabajador de la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco", ha provocado que realicen labores según su criterio y experiencia personal, sin seguir lineamientos específicos y técnicos que permitan un desarrollo operacional oportuno, eficaz y evaluable de las diferentes actividades que se realizan en las áreas o departamentos que ésta posee. Información proporcionada según entrevista previa realizada a la contadora general de la institución.

La Unidad Educativa Margarita Bosco cuenta con los siguientes departamentos:

1. Contabilidad.
2. Secretaría General.
3. Departamento de Consejería Estudiantil.
4. Dirección.

Los empleados tienen que recurrir constantemente al uso de horas extras (de una hora y media a dos horas diarias) para cumplir con sus labores cotidianas debido a la gran cantidad y saturación de trabajo en el procesamiento de la información que generan estos; además de la falta de personal auxiliar en cada departamento que ayude al procesamiento y evacuación de todo el trabajo de una manera oportuna y en equipo.

Por ello, es complicado establecer y ejercer los respectivos controles internos de las actividades realizadas en cada área, ya que no existen responsables del puesto, políticas y procedimientos definidos en cada proceso administrativo y contable de una forma estatutaria e institucional; lo que dificulta evaluar el desempeño operativo y establecer los parámetros que nos permitan plantear las metas reales de expansión de una manera eficaz y eficiente.

1.1.1 Formulación del problema.

1.1.1.1 Problema General

¿Qué modelo de gestión operativo administrativo-contable permitirá un control y supervisión efectivo en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco?

1.1.1.2 Problemas Específicos

- ¿Cuáles son las actividades y procedimientos que se realizan en los departamentos administrativos y contable de la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional “Margarita Bosco”?
- ¿Cuáles son las reformas educativas y tributarias vigentes que debe cumplir la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional “Margarita Bosco” para su correcto y legal funcionamiento?

- ¿Qué tipo de estructura organizacional posee la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco" y cuál es la relación operativa que existe entre los distintos departamentos?

1.2 JUSTIFICACIÓN

La base fundamental para el desarrollo y crecimiento de una organización la constituyen las políticas y procedimientos en sus operaciones, por lo que es necesario contar con una guía sobre la actuación individual o funcional de cada puesto de trabajo, para tener un desarrollo operacional y control adecuado dentro de la diversidad de actividades que en la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco" se llevan a cabo; y más aún, cuando tales funciones conllevan deberes y obligaciones que están circunscritas en áreas tan importantes como son contabilidad y administración.

En el periodo lectivo (2012 – 2013) la unidad educativa prestó sus servicios a 719 alumnos comprendidos desde el primer año de educación general básica elemental hasta el décimo año de educación general básica superior, trabajando sólo en la jornada diurna.

La Institución tiene como expectativas de crecimiento para el año lectivo (2013 – 2014) atender aproximadamente a 760 alumnos según registros y estadísticas de evolución de años anteriores de la unidad educativa.

Por ello, se considera necesario e indispensable el diseño de un modelo de gestión operativo, administrativo – contable, que permita a la Institución:

1. Conocer o aclarar los procedimientos a seguir al encontrarse frente a cierta situación específica dentro del ambiente de trabajo y poder realizar la debida segregación de funciones que a su vez permita mantener un adecuado control del cumplimiento de actividades de sus colaboradores.

2. Permitir establecer un desarrollo operativo sostenible de la unidad educativa con la comunidad, es importante dejar establecido las políticas, procedimientos y lineamientos del ente, basado tanto en el giro del negocio, como en las necesidades y expectativas reales de expansión; para que esto permita cumplir de forma oportuna las reformas académicas establecidas por el Ministerio de Educación, y los estándares de gestión, que son procesos de gestión y prácticas institucionales que contribuyen a que todos los estudiantes logren los resultados de aprendizaje esperados; además de que todos los actores de la institución educativa se desarrollen profesionalmente y logre su funcionamiento óptimo.

   Por ello, los estándares de gestión escolar están planteados dentro del marco del Buen Vivir, respetan las diversidades culturales de los pueblos, las etnias y las nacionalidades, aseguran la aplicación de procesos y prácticas institucionales inclusivas, contribuyen al mejoramiento de la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje, favorecen el desarrollo profesional de todos los actores educativos, y vigilan el cumplimiento de los lineamientos y las disposiciones establecidos por el Ministerio de Educación.

3. Las reformas tributarias establecidas por el Servicio de Rentas Internas y la presentación de Estados Financieros bajo NIIF.

En conclusión, la investigación que se realizará en la Unidad Educativa Fiscomisional "Margarita Bosco" proporcionará pautas para el diseño de un modelo de gestión administrativo - contable, el cual será diverso, ya que los procesos que desarrollan aquí son de diferentes índoles y se remiten a distintas entidades como son gubernamentales y de la Comunidad Religiosa Salesiana; lo que permitirá:

- Determinar las políticas y procedimientos institucionales según sus objetivos planteados.

- Establecer controles internos del ente.

- Satisfacer las exigencias de cumplimientos legales tanto con el Ministerio de Educación como con el SRI.

- Proporcionar las bases operacionales que permitan la expansión constante de los servicios que ofrece la unidad educativa a la sociedad; considerando a estos una parte de los beneficiarios indirectos de esta propuesta.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General.

Determinar el diseño de un modelo de gestión operativo: Administrativo – contable para la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco", mediante el análisis de sus procesos operativos, que optimizará de forma oportuna los procesos internos, para direccionar de manera articulada los procesos de gestión directiva, administrativa, académica y comunitaria de la institución, además de la obtención y presentación apropiada de la información financiera.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Precisar y detallar todas las actividades y procedimientos que se realizan en cada puesto de trabajo, tanto de las unidades administrativa como contable.

- Revisar e indagar las nuevas reformas educativas establecidas por el Ministerio de Educación y las reformas tributarias vigentes establecidas por el SRI.

- Definir la estructura organizacional y la interrelación departamental que existe entre las distintas áreas de la unidad educativa, bajo el modelo de gestión por procesos.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1 Hipótesis General

El modelo de gestión operativo: administrativo-contable, basado en la gestión por procesos, permitirá un mayor control y supervisión de todos los procesos operativos así como el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados para la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco".

1.4.2 Hipótesis Específicas

- Las actividades que se realizan en los departamentos administrativos de la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco" son:

  - Presentar informes a los altos directivos y entes de control
  - Emisión, control, recepción y custodia de correspondencia interna y externa de la institución.
  - Asesoría y ayuda psicológica profesional a los alumnos del plantel.

  Y las actividades del departamento contable son:

  - Registros diarios de transacciones contables
  - Elaboración y consolidación de la información financiera de la unidad educativa.
  - La presentación y aplicación de Estados Financieros bajo normas internacionales de información financiera a partir del año 2013.

- La estructura organizacional que utiliza la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco" puede ser horizontal, funcional o departamental.

1.5 MARCO METODOLÓGICO

1.5.1 Tipo de investigación

Para la elaboración del presente trabajo se empleó una investigación de tipo no experimental ya que se basa fundamentalmente en la observación de los fenómenos, tal como se dan en su contexto natural durante el estudio.

El diseño de investigación utilizado es transversal o transeccional en vista que se recolectará la información en un solo momento y tiempo único; además el método de investigación será de tipo descriptivo y analítico, ya que el fin del estudio es describir los procesos que lleva a cabo la organización, analizarlos y presentarlos en una propuesta que mejore la operatividad del ente dentro de las normativas legales vigentes que regulan a las instituciones educativas.

1.5.2 Técnicas o instrumentos de recolección de datos

Con la finalidad de recabar mayor información acerca de la situación actual y de las necesidades de la Unidad Educativa "Margarita Bosco", se aplicó para la recopilación de datos: entrevistas, encuestas y guía de observación; que fueron dirigidas al personal administrativo–contable con el fin de obtener información precisa de los aspectos generales de la institución, funciones, actividades y controles realizadas por cada uno de los integrantes de cada departamento de la unidad.

Entre los elementos de los cuestionarios que se aplicaron tenemos:

a) En la entrevista:

1. Funciones y responsabilidades de cada área y departamento en la institución.
2. Procesos y procedimiento que se realizan para cumplir con las funciones de cada puesto de trabajo.
3. Conocimiento de la normativa legal vigente que establecen los lineamientos para realizar los procesos en cada departamento.
4. Conocimiento de la relación interdepartamental entre las distintas áreas de la institución.
5. Determinación del control y reporte para cada actividad que se realiza.
6. Identificación de factores claves y críticos que interactúan en cada proceso de la institución.
7. Conocimiento de las políticas formales e informales que determinan los procesos y la obtención de la información.
8. Conocimiento de los parámetros dentro de la organización para medir el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.
9. Identificación de las estrategias y canales de comunicación que se emplean dentro de la institución para la realización de los procedimientos.
10. Problemas frecuentes y constantes que se presentan en cada área de la institución, así como su forma de solución.
11. Determinación de los controles, frecuencia y medidas que se realizan en la institución, así como los encargados de velar por su cumplimiento.

b) En la encuesta:

1. Determinación del nivel de satisfacción y conformidad de los empleados con el desempeño de sus operaciones, procedimientos, resultados, expectativas y relaciones rutinarias en el cumplimiento de sus funciones en la institución, evaluando para ello:

- El nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con el control interno establecido en la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional “Margarita Bosco”.
- El nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con los procedimientos operativos actuales con que se manejan y los resultados obtenidos.
- El nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional “Margarita Bosco”.

c) En la guía de observación:

1. Identificación del clima organizacional que se proyecta en la Unidad Educativa y la relación que influencia sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales, evaluando factores tales como:

- Liderazgo.
- Relaciones laborales.
- Implicación organizacional.
- Organización y estructura.
- Reconocimiento.
- Remuneraciones.
- Igualdad.
- Carga de trabajo.
- Flujos y proceso de operaciones interdepartamentales.
- Cumplimiento de leyes y normas

1.5.3 Plan de procesamiento y Análisis de Datos

Para el procesamiento de datos se utilizó como herramienta una tabla de criterios de decisión para evaluar la satisfacción de los clientes internos, utilizando como fuente de información directa las entrevistas y guías de observación aplicadas. Al finalizar este proceso, la información es presentada en tablas de satisfacción y cumplimiento anteriormente mencionado, acompañado de un análisis de la información obtenida. Con esta información se detalló el grado de cumplimiento de las variables, utilizando como herramientas tablas de Excel.

Las variables que se validaron o se cruzaron serán:

- Gestión del Departamento de Contabilidad versus el Modelo de Gestión por procesos.

- Gestión del Departamento de Dirección versus el Modelo de Gestión por procesos

- Gestión del Departamento de Secretaria versus el Modelo de Gestión por procesos

- Gestión del Departamento de Consejería Estudiantil versus el Modelo de Gestión por procesos.

1.5.4 Métodos

Los métodos que se aplicaron a nuestro trabajo investigativo es analítico y deductivo.

Es analítico debido a que este permitió diferenciar las partes de un todo o el universo de las actividades del ente, precediendo a la revisión ordenada de cada uno de sus elementos o

departamentos por separado; por otra parte, es deductivo por lo que se partió de procedimientos y normativas generales a procesos particulares y específicos para cada área de la unidad educativa. Además del análisis de sus procesos operativos, que es la obtención de información detallada de la forma, tiempo, control y responsable de la realización de cada procedimiento que se realiza dentro de la institución, esto permitió obtener las bases para el desarrollo de la propuesta del modelo de gestión, basado en sus necesidades operativas como en las normativas legales vigentes.

CAPÍTULO II

2. UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA FISCOMISIONAL "MARGARITA BOSCO" - GENERALIDADES

2.1 RESEÑA HISTÓRICA Y SITUACIÓN GEOGRÁFICA.

Referirse a la historia de esta institución, es exponer un largo camino por la cual tuvo que pasar para llegar al sitial que se encuentra actualmente.

Según Zevallos, Blanca (2007) se puede elaborar la siguiente reseña histórica: Es en el año de 1962, él Rvdo. Padre Juan Carlo observando la necesidad del funcionamiento de una escuela en el sector con el propósito de servir a la niñez necesitada, realiza los trámites para constituirla, el 1ero de abril de ese año, la institución entra en funcionamiento ubicado en la calle Cuba, detrás del Colegio Domingo Comín, nace la Escuela "Mamá Margarita", se inicia con tres primeros grados, contando con tres maestras y la colaboración de otras señoras.

Durante el año 1964, la Sociedad de Belén del Huérfano pone a su disposición un terreno ubicado entre las calles Lorenzo Garaicoa, El Oro, Azuay y Seis de Marzo; siendo en el año 1973 deciden cambiarle el nombre de la escuela por ESCUELA N° 231 "MARGARITA BOSCO". Posteriormente, toma la dirección del plantel Doña Blanca Cevallos de Valarezo, quien junto a los padres Adolfo Álvarez Román y Manuel Losada Vásquez, Párroco y Vice-párroco respectivamente, inician una nueva etapa en la institución. En 1982, se realizan los trámites para dotar a los estudiantes de un moderno local educativo, al terminar enero de 1984 ya estaba listo para operar, y contaba con 14 aulas amplias ventiladas, patios recreativos, laboratorios de Ciencias Naturales y de

Computación, además de talleres debidamente equipados; en esta época se laboraba en dos jornadas: la escuela en la matutina y en la vespertina la Academia Artesanal María Auxiliadora.

La institución inicia en el año 2007 con una nueva directiva, a cargo de Lcda. Coral Freire Álvarez, responsable de llevar la administración educativa - pastoral, a partir de ahí se inicia otra nueva etapa en la vida institucional del plantel. En el año 2009, la escuela oferta abrir octavo año de educación básica elemental, y se presenta un proyecto para incrementar los tres años básicos restantes que son 8vo. – 9no. – y 10mo.

Asume el Padre Marcelo Chávez las funciones de rector y aprobada la figura legal queda oficialmente registrada la nueva designación de Unidad Educativa Salesiana Margarita Bosco en la Dirección de Estudio del Guayas. Adicional, se abre espacios para el oratorio los días sábados. En el 2011, el Padre Luciano Bellini Fedozzi, Director de la Casa San Juan Bosco y la Inspectoría Salesiana con sede en Quito, acreditan un préstamo a Margarita Bosco para que se construya una nueva edificación, ubicado en Azuay Nº 904 Entre Seis de Marzo y Lorenzo de Garaicoa.

Actualmente, la unidad educativa "Margarita Bosco", el departamento de dirección lo conduce la Lcda. Coral Freire Álvarez y se atiende a estudiantes de séptimo A – B, 8vo, 9no y 10mo de educación básica, cuenta con departamento de pastoral, baños, salón de audiovisuales, bar, salón de eventos, garaje, bodega, patio, personal calificado para la docencia y Departamento del DOBE que presta su servicio a toda la comunidad educativa.

2.2 DATOS GENERALES Y SITUACIÓN GEOGRÁFICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco
TELÉFONO: 2-449364
CORREO ELECTRÓNICO: **margarita_bosco@hotmail.com**

Nº RUC: 0992512962001
PROVINCIA: Guayas
DIRECCIÓN: Azuay N° 904 entre Seis de Marzo y Lorenzo de Garaicoa

2.3 JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE DEL ENTE EDUCATIVO.

Basado en el documento realizado por coordinadores académicos delegados (Bastidas, Martinez, Farfán, & Chávez, (2010) la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco", se cimenta en la figura de Don Bosco quién fundó la sociedad salesiana para responder a las necesidades y urgencias de los jóvenes de su tiempo y de todos los tiempos, fundamentalmente mediante la educación y evangelización de los mismos, con el fin de formar "Buenos cristianos y honrados ciudadanos".

La Unidad Educativa Salesiana "Margarita Bosco", se rige por los lineamientos decretados por el Ministerio de Educación, basado en la actualización y fortalecimiento curricular de educación general básica, plasmado en la Ley Orgánica de Educación Intercultural con su respectivo Reglamento General; se caracteriza por tener un sistema preventivo, es decir, metodología pedagógica, propuesta pastoral de evangelización juvenil y experiencia espiritual, lo que es lo mismo, abarca las tres esferas de la vida humana el mundo afectivo, mental y religioso.

El alcance que tuvo la unidad educativa en el periodo lectivo pasado (2012 – 2013), fue de prestar sus servicios a 718 alumnos comprendidos desde el primer grado de educación básica elemental hasta el décimo grado de educación básica superior; trabajando sólo en la jornada diurna. La institución tiene como expectativas de crecimiento para el próximo año lectivo (2013 – 2014) atender aproximadamente a 760 alumnos, según estadísticas de evolución de años anteriores.

2.4 DESCRIPCIÓN DE NIVELES ATENDIDOS

Los niveles atendidos en la Unidad Educativa Fiscomisional Margarita Bosco tenemos:

- Educación general básica preparatoria: 2 paralelos cada uno está conformado por 26 y 27 estudiantes respectivamente.
- Educación general básica elemental: está conformado por:

  2do año: 2 paralelos, 42-43 estudiantes por aula

  3er año: 2 paralelos, 43-43 estudiantes por aula

  4to año: 2 paralelos, 44-43 estudiantes por aula
- Educación general media : conformado por:

  5to año: 2 paralelos, 41-42 estudiantes por aula

  6to año: 2 paralelos, 47-49 estudiantes por aula

  7mo año: 2 paralelos, 44-43 estudiantes por aula
- Educación general básica superior: conformado por:

  8vo año: 2 paralelos, 32-31 estudiantes por aula

  9no año: 1 paralelo, 49 estudiantes por aula

  10mo año: 1 paralelo, 29 estudiantes por aula

2.5 DESCRIPCIÓN DE LA JORNADA DE FUNCIONAMIENTO.

La Institución Educativa Salesiana Fiscomisional “Margarita Bosco” se rige con la modalidad presencial, es decir por el cumplimiento de normas de asistencia regular al establecimiento educativo. Respondiendo a la normativa educativa sobre parámetros de edad, secuencia y continuidad de niveles, grados y cursos como lo dispone el Capítulo II de las Modalidades del Sistema Nacional de Educación (Art.24 del Reglamento de la LOEI). Como se muestra en el anexo 14.

2.6 MISIÓN, VISIÓN, OBJETIVOS, LEMA E IDEARIO INSTITUCIONAL.

Misión:

Somos una comunidad educativa salesiana fiscomisional comprometida con el evangelio y el carisma de Don Bosco, que ofrece una educación de calidad y calidez humana, que se desenvuelve en un ambiente de amabilidad y respeto en donde se potencian los aprendizajes significativos de nuestros destinatarios, preparándolos para enfrentar los nuevos retos que exige la sociedad actual.

Visión:

Proyectarnos como una institución educativa que tiene como objetivo formar **"buenos cristianos y honrados ciudadanos"**, cimentado en los principios de reciprocidad y solidaridad sobre una base educativa – pastoral, ajustado a un currículo nacional actualizado e integrado para que nuestros educandos sean gestores de cambios sociales más justos y equitativos.

Objetivos:

- Fortalecer los valores éticos, morales y espirituales. En el marco de la identidad cultural – nacional, que caracterizan la sociedad ecuatoriana.

- Aplicar como política el mejoramiento continuo y la evaluación permanente, procesual y holística en los procesos institucionales.

- Direccionar de manera articulada los procesos de gestión directiva, administrativa, académica y comunitaria de la institución.

- Involucrar a todos los miembros de la comunidad educativa en el servicio educativo - pastoral.

- Ofrecer a los destinatarios una formación integral con espíritu emprendedor, desarrollando destrezas que le permitan desempeñarse como líderes y gestores productivos en beneficio de una mejor calidad de vida, de manera que contribuya en el desarrollo económico de la nación.

Lema: "Educando con el corazón de Don Bosco"

Ideario:

- Compartimos asertivamente un diálogo directo y oportuno entre directivos, docentes, padres de familia y estudiantes.

- Promovemos el respeto a la vida, al medio ambiente, a la interculturalidad y el buen trato a los demás.

- Inculcamos el amor a nuestra identidad cultural.

- Creamos espacios de formación pastoral (Convivencias, retiros, asistencia al oratorio, servicios religiosos) para docentes, padres de familia y estudiantes.

- Ayudamos a nuestros destinatarios a descubrir y desarrollar sus habilidades intelectuales, físicas, artísticas, deportivas y afectivas.

- Fomentamos el hábito al trabajo cooperativo, participativo, fundamentándose en la responsabilidad, honestidad y libertad.

- Construimos un ambiente de familia cálido y acogedor entre todos los miembros de la comunidad educativa dando atención preferente a la escuela para padres.

- Socializamos la teoría con la reflexión y la práctica de valores éticos, morales y espirituales.

- Fomentamos el trabajo cooperativo, participativo y emprendedor en nuestros destinatarios.

2.7 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA INSTITUCIÓN.

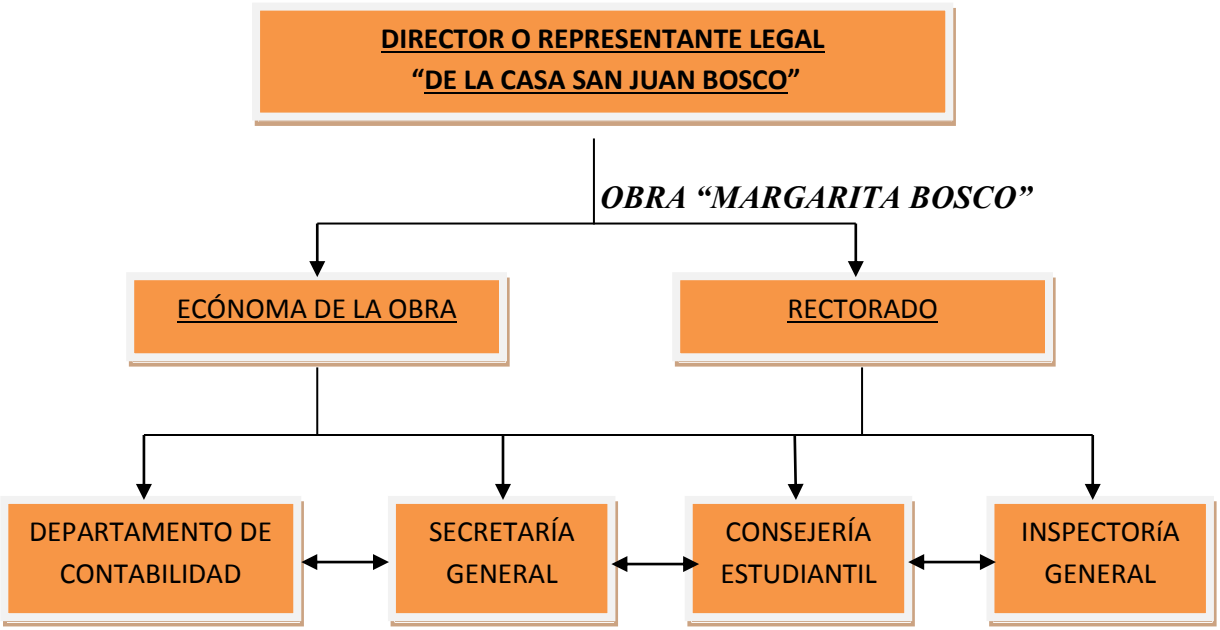

Ilustración 1.ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA INSTITUCIÓN

CAPÍTULO III

3. MARCO TEÓRICO

3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA-CONTABLE

3.1.1 Gestión

Definición

"Es el conjunto de funciones orientadas a la toma de decisiones en una empresa con el propósito de hacer un manejo eficiente de recursos y maximizar los beneficios" (NAGEL, 1995)

La gestión es importante en una entidad ya que se logra un manejo eficiente en las actividades y en los procesos operativos para alcanzar los objetivos a corto y a largo plazo

La gestión administrativa - contable es un complemento en la organización destinado a contribuir notablemente en la eficiencia de todas las áreas ya que permite aplicar los controles establecidos.

Control de gestión

En una empresa la conforman personas y departamentos, lo cual realizan una serie de procesos, que requiere control y permita orientar mediante un conjunto de

indicadores de control el comportamiento de cada departamento y la gestión de cada responsable de dicha área o unidad organizativa, si sus actividades o tareas están encaminadas a la consecución de los objetivos de la institución.

La Unidad Educativa Margarita Bosco cuenta con actividades repetitivas, los cuales, necesariamente deben ser evaluados para que la Alta Administración pueda tomar las decisiones y medidas correctivas si fuera el caso; por eso la Revista Contabilidad y Dirección (ACCID, 2010) informa que el control de gestión, "Es un instrumento administrativo creado y apoyado por la dirección de la empresa que le permite obtener las informaciones necesarias, fiables y oportunas, para la toma de decisiones operativas y estratégicas"

Objetivos del control gestión

Según (Muñiz González, 2003) los objetivos del control de gestión van unidos al desarrollo del sistema de información que posee la empresa y afecta a todos los responsables y departamentos de la misma. De esta manera se puede definir los principales objetivos:

- Atribuir responsabilidades a los empleados mediante el establecimiento de los objetivos y posterior cumplimiento de los mismos.

- Optimizar el funcionamiento interno del sistema de información, los circuitos administrativos y la forma de transmitir la información.

- Medir la actuación de los diferentes responsables mediante el establecimiento de objetivos y su posterior cumplimiento.

- Medir la eficacia en la gestión de las estructuras jerárquicas y funcionales de la empresa.

- Evaluar el grado de implantación del sistema de planificación estratégica de la empresa.

Características del control de Gestión

Las características del control de gestión según (ACCID, 2010) son:

- Ha de asegurar que los recursos se utilizarán adecuadamente. Para ellos diseñan manuales de procedimientos, se definen los puestos de trabajo y las responsabilidades de cada uno.

- Efectúa revisiones y análisis periódicos para verificar que se cumplan los procedimientos y los activos están convenientemente protegidos (control interno y auditoría externa).

- Controla la marcha de la empresa (contabilidad analítica , indicadores)

- Informa de la evolución y del cumplimiento de los objetivos previstos

3.1.2 Gestión Administrativa

Tanto las empresas comerciales, industriales y de servicios necesitarán de una óptima gestión administrativa para promover la eficiencia en la ejecución de las operaciones y asegurar que las diversas actividades de la institución caminen sin problemas**.**

Por lo cual, uno de nuestros autores citados en este trabajo nos indica que:

"La gestión administrativa, es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo (Hurtado Cuartas, 2008).

Modelo Gestión Administrativo

El modelo de gestión administrativo, es de vital importancia para las operaciones fundamentales de la unidad educativa, ya que permitirá trabajar en coordinación con todos los departamentos que esta posee para asegurar que las actividades realizadas funcionen sin problema alguno.

Este proceso administrativo no solo logrará que las actividades coordinadas se interrelacionen, sino que formen un proceso integral en la unidad educativa; la continua capacitación del personal simplificaría el trabajo, como también establecer principios y procedimientos con mayor rapidez y efectividad en sus operaciones diarias.

Según en el libro de Introducción a la teoría general de la administración, (Chiavenato, 1999), define al modelo de gestión contable como: "Pautas sistematizadas de cómo puede operar una empresa tomando como base la universalidad del proceso administrativo"

Importancia del Modelo de Gestión Administrativo

(Ena Ventura, 2012) "La gestión administrativa es imprescindible en todas las empresas, independientemente del sector productivo al que pertenezcan, ya que permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios.

La aplicación de un modelo de gestión administrativo permite que la organización se fortalezca ante los diferentes cambios y problemáticas del entorno que la rodea.

Basado en este criterio al aplicar un Modelo gestión la Unidad Educativa Margarita Bosco, contará con una correcta segregación de funciones y responsabilidades lo que permitirá a cada colaborador seguir con lineamientos específicos y técnicos, para una eficaz, oportuna, correcta y evaluable desarrollo de las actividades a ejecutar.

Objetivos del Modelo de Gestión Administrativo

(Paniagua Bravo, Paniagua Pinto, & Paniagua Pinto, 2004) indica que el modelo de gestión administrativo persigue los siguientes objetivos:

- Garantizar que la administración de la entidad utilice los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros en forma efectiva, eficiente y enfocada al logro de sus metas, por medio del establecimiento de sistemas que evalúen en la forma más automática posible.

-Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos de sus operaciones, de tal forma que facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de las situaciones existentes y de su evolución histórica.

-Mejorar los productos y servicios que se ofrecen a los clientes.

3.1.3 Gestión Contable

En las empresas la gestión contable permite llevar un registro y control sistemático de todas las operaciones financieras que se llevan a cabo en la organización. La gestión contable debe contar con la información necesaria para los gerentes de área de la institución como también de los usuarios externos de la organización. (Ventura, 2011)

En esta definición se puede destacar, que la gestión contable no solo permite llevar un registro de las operaciones de la institución, sino que comprende el plan organizacional de ella, estos procedimientos y registros que se hace referencia son para asegurar protección a los activos de la empresa y consecuentemente confiabilidad a la información financiera.

Objetivos de la Gestión Contable

(Estupiñan Gaitan & Estupiñan Gaitan, 2006) indica como todo sistema operativo en una empresa, la gestión contable posee sus propios objetivos que se encuentran diseñados para colaborar con el logro de las metas impuestas por la compañía.

Por lo tanto los objetivos de la gestión contable son:

1. Predecir el flujo de efectivo.
2. Tomar las decisiones en cuanto a las inversiones y créditos.
3. Apoyar a los administradores en cuanto a la planificación, la organización y dirección de los negocios relacionados con la empresa.
4. Fundamentar la determinación precios tarifas y cargas tributarias.
5. Ejercer control sobre las operaciones económicas de la empresa.

Importancia del Modelo de Gestión Contable

La importancia de la gestión contable radica en que absolutamente todos los entes comerciales y financieros, tiene la necesidad de mantener un control sobre los movimientos que ocurren en la empresa.

De esta manera se obtendrá una mayor productividad y un mayor aprovechamiento del patrimonio que la misma posee. La gestión contable aporta servicios que revisten de importancia para la obtención de la información necesaria en el área legal de una empresa. (Ventura, 2011)

3.1.4 Gestión por procesos

Según Pérez Fernández de Velasco, (2010), los procesos son: "Secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente".

Por ello, los procesos en una institución son el pilar fundamental de sus operaciones, son la base del desarrollo y competitividad para alcanzar las metas u objetivos planteados y ejecutados por el recurso humano con que dispone para el logro de resultados concretos y confiables.

Para la Unidad Educativa Margarita Bosco, los procesos son la base estructural donde se fundamenta sus operaciones proporcionando un mejoramiento continuo en todas sus actividades administrativas y contable.

La gestión por procesos es donde se fundamenta nuestra investigación, supone un cambio para la Unidad Educativa Margarita Bosco, aportando un valor agregado para el logro de los resultados.

El autor (Rojas Moya, 2003), define a la gestión por procesos como “La forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Entendiendo a estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos de los usuarios”.

El mejoramiento continuo de un proceso provocará una gestión efectiva en la organización, logrando una interacción con cada responsable del proceso, lo cual, se traduce en una responsabilidad con el proceso en total y no con una tarea diaria o cotidiana asignada para poder llegar a las metas programadas.

En la gestión por procesos es importante el compromiso que tenga el usuario del proceso, la actitud positiva y necesaria para encaminar hacia los objetivos planteados logrando así que las actividades cotidianas sean organizadas.

Características de la gestión por procesos

La gestión por procesos tiene las siguientes características (Rojas Moya, 2003):

- Analizar las limitaciones de la organización funcional y vertical para mejorar la competitividad de la organización.

- Reconocer la existencia de los procesos internos.

- Identificar las necesidades de usuario externo y orientar a la organización hacia su satisfacción.

- Asignar responsabilidades personales a cada proceso.

- Entender las diferencias del alcance entre la mejora orientada a los procesos (qué y para que se hacen las cosas) y aquella enfocada a los departamentos o las funciones.

- Establecer en cada proceso indicador de funcionamiento y objetivo de mejora.

- Evaluar la capacidad del proceso para satisfacerlos.

Objetivos de la Gestión por procesos

(Pérez-Fernández de Velasco, 1999) informa que como un sistema de gestión de calidad es el principal objetivo de la gestión por procesos, aumentar los resultados de la organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios.

Además de incrementar la productividad a través de:

-Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado)

- Mejorar la calidad y el valor percibido por los usuarios de forma que a este le resulte agradable trabajar con el suministrador.

- Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el usuario (ej. Información)

Importancia de aplicar la Gestión por procesos

Según (kBruja, 2010), la gestión por procesos busca pasar de:

- Una organización vertical (áreas) a horizontal (procesos)
- De funciones heterogéneas a sistemáticas
- De una estructura por jerarquía a una estructura colaborativa
- De organigrama, a una mirada a través del mapa de procesos.

Esto es, que nos permita mejorar los procesos en: calidad, eficiencia y riesgo operacional.

Por ello es importante implementar la gestión por procesos en la Unidad Educativa Fiscomisional "Margarita Bosco" ya que permite determinar las funciones, responsabilidades del personal en las distintas áreas departamentales de la organización y que se cumplan eficazmente, por consiguiente, la aplicación de prácticas de monitoreo es fundamental para identificar y conocer cuáles son las debilidades en el proceso y poder generar acciones correctivas con el propósito de aumentar la eficiencia, calidad del proceso y hacer el trabajo más sencillo y seguro.

Mejoramiento de procesos

Según Rojas, Moya (2003) el mejoramiento de procesos busca:

- Eliminación de la burocracia: suprimir tareas administrativas, aprobaciones y papeleos innecesarios.

- Eliminación de la duplicación: suprimir actividades idénticas que se realizan en momentos diferentes del proceso, sin ser necesario.

- Aseguramiento del valor agregado: estimar cada actividad del proceso de la organización para estudiar su contribución a las necesidades de los usuarios de los servicios de la organización.

- Reducción de tiempos de ciclo: determinar las formas de reducir el tiempo del ciclo del proceso para satisfacer o exceder las expectativas del usuario, minimizando al mismo tiempo los costes que suponen la dedicación de recursos durante un mayor tiempo.

- Eficiencia en la utilización de los recursos y equipos materiales y humanos: hacer uso efectivo de los recursos económicos, materiales e instalaciones y del ambiente de trabajo para mejorar el desempeño laboral.

- Mejoramiento drástico (reingeniería): esta herramienta se utiliza cuando las anteriores no son suficiente para obtener el resultado necesario, se busca cambios significativos en el proceso, ideando nuevos flujos de información, secuencia de tareas, para la obtención de los resultados esperados.

- Automatización: aplicar herramientas informáticas, aplicaciones, base de datos a las actividades y tareas que forman parte del proceso, evitando en lo posible el desarrollo manual de las mismas.

Por ello, se puede indicar que el mejoramiento en los procesos para la Unidad Educativa “Margarita Bosco” proporciona que, las tareas se enfoquen en aumento de mejora continua, dándole un valor añadido aquella actividad para a su vez reducir los costos relativos al proceso.

Como indica (Pèrez Fernàndez de Velasco, 2009) la gestión por procesos es centrarse en lo crítico para generar valor, ahora y en el futuro.

En base de la metodología de los procesos, es importante describir el mapa de proceso de la institución, que está integrado en tres niveles lo que significa una vez identificados y seleccionados los procesos, se realizará una representación gráfica, con ello se pretende determinar la estructura y relación de los diferentes procesos que tiene la institución.

Mapa de procesos

Según (Alcalde San Miguel, 2009), el mapa de procesos sirve para observar el conjunto y la parte concreta de la institución, es decir, permite saber cómo son por dentro, pero si se puede observar cómo se realiza la transformación de entradas y salidas.

Un modelo sencillo podrá constar de tres niveles como se detalla:

Procesos estratégicos: son aquellos que están relacionados con la dirección, se refieren a la política, estrategias, planes de mejora etc., que consiguen armonizar los procesos operativos con los de apoyo.

Procesos operativos: aquellos llamados también claves implicados directamente con la realización del producto o prestación del servicio, van desde el pedido de un producto hasta la entrega y facturación, son considerados de gran relevancia para ofrecer una adecuada atención a las personas usuarias.

Procesos de Apoyo: aquellos que dan apoyo a los procesos operativos, aportándoles los recursos necesarios. Son procesos en los que el cliente es interno

3.1.5 Los procedimientos

"Los procedimientos permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y especificas; se establecen de acuerdo con la situación de cada empresa, de su estructura organizacional, clase de producto (bien o servicio), turnos de trabajo, disponibilidad del equipo y material, incentivos y otros factores". (Rodríguez Valencia, 2002).

En base a este criterio se puede decir que los procedimientos, es la mejor forma de llevar a cabo una actividad considerando varios factores, logrando un aumento en el rendimiento laboral, además de contribuir a llevar una buena coordinación y sobre todo orden en las actividades de la institución.

Según (Coll, Pozo, Sarabia, & Valls, 1992) nos define a los procedimientos como: "Conjunto de acciones ordenadas y finalizadas, es decir, orientadas a la consecución de una meta".

Otros autores nos exponen lo siguiente:

Es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo (Álvarez Torres, 1996)

Serie de actuaciones regladas y coordinadas dirigidas a la consecución de un objetivo final, surge cuando los cauces de obtención de determinados fines son fijos, predeterminados, ordenando conductas reiteradas para objetivos idénticos. (Crespo Ramos, López Yepes, Peña Alcaraz, & Carreño Sandoval, 2003).

Los procedimientos son esenciales en toda organización ya que estos ayudan a lograr sus objetivos y se deben aplicar sin importar en el área de la organización en la cual se aplicaría.

Importancia de los procedimientos

En relación a la importancia de los procedimientos (Rodríguez Valencia,2006) son importantes para la operación de toda organización ya que forman una base estable sobre la cual funcionan diariamente.

La importancia de los procedimientos se observa con los aspectos siguientes:

- Establecen el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Determinan cómo, cuándo y quién debe ejecutar las actividades.
- Delimita responsabilidades.
- Se aplican en actividades repetitivas.
- Promueven la eficacia.

Características de los procedimientos

En cuanto a las características de los procedimientos (Trepat, 2006) indica:

- No es una secuencia de acciones que forman un sistema de pasos sucesivos, pasos que hay que conocer declarativamente y saber explicar.

- Se trata de prácticas de ensayo–error, es decir, de una serie de actos sin un orden fijo, sino que exigen un orden de prelación.

- No se trata simplemente de saber hacer una serie de acciones, sino que al mismo tiempo se precisa saber por qué y para qué se hace.

a) Procedimientos administrativos

Los procedimientos administrativos representan dentro de la institución una actividad de asesoría o de apoyo, lo cual procura detallar cada operación de manera cronológica dando a conocer los pasos a realizar y los responsables de ello, para lograr simplificar el trabajo, y así mejorar su forma de operar en conjunto, y mayor confiabilidad en sus procesos.

Se podría indicar que llevar al pie de la letra los procedimientos administrativos es una forma equivalente, es decir, una tarea se cumple eficazmente, esto permitiría un desvió de él, ya que ocasionaría problemas en la consecución de las metas.

El autor (Crespo Ramos, López Yepes, Peña Alcaraz, & Carreño Sandoval, s2003) indica:

> "Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actuaciones previas, que con carácter reglado, debe llevar a cabo la administración para la producción de sus actos, con el doble fin de garantizar los derechos administrativos y lograr la mayor eficacia en el cumplimiento de sus fines".

Importancia de los procedimientos administrativos

Los procedimientos administrativos son importantes porque permiten tomar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia y efectividad de la empresa.

Según (Gómez Rondon, 1993), "ayudan a perfeccionar las rutinas laborales, facilitando las funciones administrativas: planificación, organización, coordinación, control y supervisión en general".

d) Procedimientos contables

Los procedimientos contables están interrelacionados con los demás procesos en donde se lleva el control de todos los registros de la entidad, para proveer información contable, que esté canalizada y procesada adecuadamente, además de estar respaldada con sus respectivos soportes, para ser presentada a los altos directivos y entes de control oportuna y confiablemente.

Según (Catacora Carpio , 1997), expresa que los procedimientos contables: “Son aquellos que establecen cuáles serán las pautas que deben seguirse para el registro de las transacciones y cumplir con un determinado principio”.

La documentación así producida deberá ser recogida por la sección de contabilidad o por las distintas secciones en que se divide la labor contable para producir las fases siguientes.

Características de los procedimientos contables

(Muñiz González, 2003) informa que se puede detallar las siguientes características:

-Registrar las transacciones contables que sean válidas de forma correcta y por el valor que le corresponda.

-Generar información de la forma adecuada y precisa para los informes financieros que lo requieran.

-Tener una segregación de funciones de personal administrativo: separando la contabilización, del control de activos y de la gestión de las autoridades.

Manual de procedimientos

Esta herramienta es muy útil, ya que proporciona información necesaria para la comprensión del puesto de trabajo y su correcta ejecución de las actividades en la institución.

"Este manual es una guía con la que se explica al personal cómo hacer las cosas y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. El seguimiento de este manual aumenta la confianza en que el personal utilice los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo". (Rodríguez Valencia, 2002).

"Los manuales son herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema". (Álvarez Torres, 1996).

La Utilización de dichos manuales de políticas y procedimientos implicaría que la Unidad Margarita Bosco tendría que definir funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que conforman la unidad, es conveniente que cuando se empiecen a elaborar se realice un programa de trabajo para conocer al detalle lo que realiza cada área o departamento.

3.2 EL CONTROL INTERNO

3.2.1 Definición

Al control interno se lo define como un bosquejo de organización y dirección, estructurado mediante procedimientos y lineamientos operativos aplicados tanto al campo administrativo como al contable, lo que permite a la entidad poder cumplir con sus objetivos operacionales e institucionales según sean estos definidos.

El responsable del desarrollo e implementación del control interno dentro de una empresa lo constituye la Alta Administración o la Gerencia General. Tal como lo define el autor (Perdomo Moreno, 2004).

> "El control interno es un proceso, efectuado por la Junta directiva de la institución por la administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos en la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad financiera y cumplimiento de las leyes".

3.2.2 Objetivos del control interno

(Santillana González, 2001) De la definición de control interno se desprende cuatro objetivos básicos:

- Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas prescritas o establecidas por la administración de la entidad. La razón es obvia: contar con sólidas y bien estructuras políticas, respetables y respetadas, que permita una administración y operación ordenada, sana y con guías que normarán, orientarán y regularán la actuación de la misma.

- Promover eficiencia operativa. Las políticas y disposiciones implantadas por la administración serán la base, soporte y punto de partida para operar.

- Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y el complemento a los procesos administrativos y operacionales que se generan en la entidad.

- Protección de los activos de la entidad.

3.2.3 Elementos del control interno o COSO ERM

El control interno o Coso ERM consta de ocho componentes o elementos que se encuentran interrelacionados entre sí, y que se derivan de la forma como la administración maneja al ente, integrados a los procesos administrativos y ciclos de negocios; los cuales se clasifican en:

3.2.3.1 Ambiente de control

Se define al ambiente de control como la agrupación de circunstancias o eventos de control que posee cada individuo en la conciencia de su actuar, dentro de una organización; y que a su vez genera influencias sobre el comportamiento de los demás integrantes.

> Mientras que el autor (Mantilla B, 2005), determina al ambiente de control como el que da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, valores éticos y competencia del personal de la entidad; la filosofía y el estilo de la operación de la administración; la manera de cómo la administración asigna autoridad y responsabiliza, cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

Como conclusión, la Alta Administración es responsable y desempeña un rol importante en la determinación de la cultura organizacional o colectiva, base fundamental en el ambiente de control y en la cual debe prestar atención en la forma y magnitud en que están establecidos los objetivos y metas tanto a corto como a largo plazo en la compañía; ya que en las organizaciones los fuertes incentivos o tentaciones conllevan a que sus empleados logren involucrarse en actos deshonestos, ilegales o no éticos por el

cumplimiento de los mismos, por lo que es importante para poder establecer un buen ambiente de control; dentro de una organización, el establecimiento de objetivos y metas reales basado en los diferentes niveles de productividad de las otras empresas del sector o el nivel de crecimiento y expansión de la industria.

3.2.3.2 Establecimiento de los Objetivos.

El establecimiento de los objetivos son todas aquellas metas y propósitos específicos que se establece en una entidad a través de su estrategia global de operación y su planificación estratégica; por ello, es necesario que el objetivo general de una entidad se vea reflejado y plasmado a través de su visión y misión.

Para la definición de los objetivos encontramos que estos pueden agruparse en cuatro categorías siendo estos:

- Objetivos estratégicos: Son todas las metas y estrategias establecidas por la Alta Administración definidas a largo plazo y que se ven alineadas con la misión y visión del organismo.

- Objetivos operacionales: Son todos aquellos propósitos relacionados con el uso eficiente y óptimo de sus recursos en el desarrollo y aplicación de sus actividades operativas propias del giro del negocio.

- Objetivos financieros: La cual presenta relación con la preparación y obtención de información real sobre estados financieros confiables y oportunos.

- Objetivos de cumplimiento: Son definidos para el cumplimiento de leyes, normativas y reglamentos a los organismos reguladores estatales como son:

Servicio de Rentas Internas, Súper Intendencia de Compañías, Súper Intendencia de Bancos, siendo estos requisitos indispensable para su funcionamiento.

3.2.3.3 Identificación de Eventos.

La identificación de eventos es un análisis realizado por la Alta Administración o ente de control dentro de una organización que permite especificar de una manera exacta, la exposición de la entidad frente a situaciones o eventos que pueden tener un impacto positivo representando oportunidades para esta, y que a su vez la dirección encaminará hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. En cambio, cuando se identifica que los eventos poseen un impacto negativo estos representan riesgos para la organización, y afectaría a la capacidad de la empresa para el cumplimiento de los objetivos planteados en sus inicios.

3.2.3.4 Evaluación de riesgos

> Según Mantilla B, (2005), cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, las cuales deben evaluarse. La evaluación de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren de mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

Para poder aclarar mejor esta definición, se puede decir, que la evaluación de riesgos es el análisis de la probabilidad e impacto de hechos potenciales que impidan o retrasen el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución, y la forma en que la Alta Administración deberá administrarlos para mitigar o evitar su impacto.

Entendiéndose a la probabilidad como la posibilidad de ocurrencia de un evento; y al impacto que es el efecto producto de la ocurrencia.

En la evaluación de riesgos dentro del control interno encontramos dos tipos de riesgos:

- ✓ Riesgo Inherente.
- ✓ Riesgo Residual.

- ✓ **Riesgo Inherente.-** Es el riesgo que confronta la organización por la falta de acciones de control que contrarresten o eviten su probabilidad o impacto.

- ✓ **Riesgo Residual.-** Es el riesgo que confronta la organización después de las acciones de control tomadas por la Alta Administración para cambiar su probabilidad o impacto.

Las técnicas o herramientas que se utilizará para la evaluación de los riesgos son técnicas cualitativas, las cuales son usadas cuando no se posee la información completa o no se cuenta con el suficiente presupuesto para su determinación y las técnicas cuantitativas, determinan y cuantifican el impacto de los riesgos de los análisis realizados.

3.2.3.5 Respuesta al Riesgo

La respuesta al riesgo es la acción que toma la empresa ante la identificación y evaluación de riesgos considerando obtener alguna de los cuatro tipos de respuestas que se tiene como:

1. Evitar el riesgo
2. Aceptar el riesgo
3. Reducir el riesgo
4. Compartir el riesgo

La elección de uno de estos tipos de respuestas básicamente tiene relación entre el valor o coste del riesgo residual con los niveles de tolerancia al riesgo definido por la entidad y el costo generado por la acción de la respuesta al riesgo.

Al hablar de evitar el riesgo estamos hablando que la Alta Administración decide tomar acciones para reforzar los controles de las actividades que generan estos riesgos hasta eliminarlos de los procedimientos que los generan.

Al hablar de aceptar el riesgo, estamos hablando que la Alta Administración no decide tomar medidas para las actividades que realizan y deciden aceptar los riesgos en función de los niveles de tolerancia de riesgos establecidos por el ente.

Al hablar de reducir el riesgo, estamos hablando que la Alta Administración fortalece el control interno de los procesos de la organización y reduce el nivel de riesgo tolerable en el ente.

Al hablar de compartir el riesgo, estamos hablando que la Alta Administración transfiere y comparte el riesgo de sus actividades operacionales con terceros, por ejemplo, tenemos que contratar seguros o pólizas con otras compañías frente a posible ocurrencia de eventos negativos que afecten al cumplimiento de sus objetivos.

3.2.3.6 Actividades de control

Las actividades de control son los medios y mecanismos mediante el cual la organización establece las acciones necesarias para implementar y cumplir las políticas con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la Alta Administración y controlar los riesgos producidos por la consecución de estos.

Mientras que el autor (Mantilla B, 2005), define a las actividades de control:

> "Consiste en políticas y procedimientos que ayudan asegurar que las directivas administrativas se llevan a cabo. Estas ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad".

Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

Incluyen un rango de las actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de los activos y segregación de funciones.

Entre los tipos de actividades de control que generalmente son aplicados tenemos:

- ✓ Controles preventivos.
- ✓ Controles detectivos.
- ✓ Controles manuales.
- ✓ Controles informáticos.
- ✓ Controles de dirección.
- ✓ Controles correctivos.

Es importante que las actividades de control sean aplicadas a todos los niveles y áreas de la organización, para así lograr un buen encaminamiento hacia el cumplimiento de sus objetivos.

3.2.3.7 Información y comunicación

> Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. (Mantilla B, 2005).

Complementando la definición del autor es relevante dejar establecido que la información es indispensable para el avance de los objetivos fijados por la organización, en la información interna como externa, por ello debe ser: oportuna, precisa y veraz para que la Alta Administración y mandos medios puede tomar decisiones acertadas y congruentes con los objetivos institucionales.

La información y comunicación puede proceder o emitirse tanto a fuentes internas como por ejemplo: colaboradores y accionistas o inversionistas; como a fuentes externas entre los que tenemos: clientes, proveedores y organismos de control.

Por otra parte, la comunicación debe ser constante, transparente y fluida dentro de una organización, por lo que el campo tecnológico ha permitido mejorar esta situación mediante el uso de infraestructuras informáticas de elevada complejidad, para apoyar la consecución de los objetivos operativos, pero sobre todo de control de gestión, cumplimiento e informático, esto ha permitido integrar todas las operaciones de los ciclos

transaccionales del negocio, conociendo información actualizada y en línea mediante estos sistemas informáticos integrados.

3.2.3.8 Monitoreo

> Según Mantilla B, (2005) indica que, debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. Es decir, una buena supervisión o monitoreo se lleva a cabo mediante la ejecución de actividades permanentes realizadas por la Alta Administración y evaluaciones independientes realizada por auditores.

El monitoreo realizado por la Alta Administración busca comprobar que el control interno de la organización funcione óptimamente y que mantiene al riesgo controlado mediante la aplicación de actividades continúas las cuales ya se encuentran incorporadas a las actividades operativas del ente; o las evaluaciones puntuales las cuales son aplicadas dependiendo el tipo de actividad no recurrente y al riesgo que está expuesta la actividad o el área.

En todas las actividades de monitoreo y control que se realicen dentro del ente, debe quedar las constancias o evidencias establecidas formalmente en: informes, actas y en ciertos casos en evaluaciones externas con la finalidad de verificar el cumplimiento de las políticas y controles establecidas por el ente, así como los comentarios y observaciones por parte de los encargados de velar su efectividad.

CAPÍTULO IV

4. EVALUACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS DE: CONTABILIDAD, SECRETARÍA, CONSEJERÍA ESTUDIANTIL, DIRECCIÓN.

4.1 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.

4.1.1Principales técnicas de recolección de información.

Para realizar el proceso del levantamiento de información se cuenta con una serie de técnicas, métodos o herramientas que se pueden utilizar; a continuación detallamos las aplicadas en esta investigación:

1. Entrevista.
2. La observación; y
3. Encuesta

La utilización de cada método variará de acuerdo con cuatro dimensiones importantes:

- Estructura
- Confiabilidad
- Manipulación del investigador y
- Objetividad.

Estas dimensiones toman menos relevancia en las investigaciones cualitativas, mientras que representan un rol fundamental en las investigaciones cuantitativas; no obstante, el investigador a menudo tiene la posibilidad de adaptar la estrategia a sus necesidades.

Se considera importante la utilización de varios métodos con la finalidad de complementar el trabajo de investigación y afianzar una investigación completa y consolidada.

LA ENTREVISTA.

Según (Tamayo y Tamayo, 2004) "La entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales". En el proceso de realización de una entrevista no se habla del entrevistado, sino del tema u objeto de investigación principal por el cual se originó ésta.

La entrevista está conformada por preguntas y respuestas. Es importante elegir bien las preguntas, estas deben ser breves, claras, respetuosas, no ambiguas y enfocadas al objeto de estudio.

Las preguntas pueden ser de tres clases:

- Preguntas abiertas.
- Preguntas cerradas.
- Preguntas mixtas.

Las preguntas abiertas, son aquellas en que el entrevistado menciona hechos o situaciones del objeto de estudio con una gran cantidad de detalles que a juicio del entrevistado son importantes. Este tipo de preguntas permite establecer con claridad juicios y criterios sobre los actores, actividades, problemas y riesgos que afectan de manera directa e indirecta a los procesos y eventos que están involucrados dentro de la investigación. Este tipo de pregunta es muy útil cuando no tenemos información sobre las posibles respuestas que se nos pueden presentar.

Las preguntas cerradas, son aquellas en las que quien realiza la investigación establece las posibles respuestas al entrevistado, estas pueden ser de dos tipos: respuestas de alternativa simple (dicotómicas), cuando sólo es posible una respuesta (sí o no, hombre o mujer); y respuestas de opción múltiple, cuando se presentan varias alternativas de posibles respuestas. Las preguntas mixtas, las cuales son preguntas cerradas que dan opción al encuestado a razonar, mediante la opción de «otros», o de «por qué».

Como primer método de recolección de datos, se utilizan entrevistas conformadas por preguntas mixtas, dirigidas al personal administrativo-contable, como herramienta cualitativa; con la finalidad de obtener información precisa de los aspectos generales de la institución, conocer las funciones y actividades realizadas por cada uno de los integrantes en cada área específica; para lo cual, se elaborará una guía formal de entrevistas. Como muestran los anexos 1 - 2 - 3 – 4 y 10.

LA OBSERVACIÓN

Según (Gómez, 2006) "Es el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas de los objetos de estudio. Es el método más usado por quienes están orientados a observaciones de la conducta, pudiendo servir para determinar la aceptación de un grupo con su entorno".

Por otra parte, por medio de la observación, permite como investigadores participar activamente en las actividades y procesos llevadas a cabo por una persona relacionando todos los datos que se obtengan a nuestro problema planteado, es decir, determinar que se está haciendo, cómo se está haciendo, quién lo realiza, cuándo se lleva a cabo, cuánto tiempo toma en realizarlo, dónde se lo realiza, por qué lo realiza y qué control se ejecuta sobre lo que se hace.

El segundo método de recolección de datos que se aplicará a la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional “Margarita Bosco”, es la observación , a través de ella se conoce la manera en que opera, sin interrumpir las operaciones de los empleados; se utilizará una guía de observación donde se evaluará factores como: aspectos ambientales, actitudes, conductas de los empleados, carga de trabajo, comunicación interna, relaciones laborales, flujos y proceso de operaciones interdepartamentales que afectan de forma directa el desempeño de las actividades de la institución. La guía de observación aplicada a la unidad educativa se encuentra en el anexo 5. Así como el formato de su respectiva validación en el anexo 11.

LA ENCUESTA.

Según (Malhotra, 2004), “La encuesta es una serie de entrevistas hechas a muchas personas con un cuestionario prediseñado”, pero dirigidas específicamente a una muestra representativa de la población, con la finalidad de conocer la opinión de eventos o problemas específicos, proporcionando respuestas pre-establecidas como opción de elección preferente.

Y como último método para la obtención de información, se aplicará encuestas como herramienta cuantitativa, con la finalidad de poder evaluar el nivel de satisfacción de los clientes internos, de modo que permita identificar los factores críticos de los procesos a definir existentes dentro de la institución, tales como:

- Las prioridades de los clientes internos.
- Principales razones de satisfacción: laboral, de atención y de operación.
- Determinación de fortalezas y debilidades

Definir con mayor precisión el diseño del modelo de gestión operativo administrativo – contable que se presentará en el siguiente capítulo.

Las encuestas aplicadas a los departamentos administrativos – contable de la unidad educativa se encuentran en los anexos 6 - 7 - 8 - 9. Así como el formato de su respectiva validación en el anexo 12.

4.1.2 Observación de los ambientes de trabajo en la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco"

En la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco" se observa que, ésta funciona básicamente en su parte administrativa con cuatro departamentos sirven de estructura para el desarrollo de sus operaciones, entre las cuales se puede mencionar:

El Departamento de dirección; precedido por el director, el cual es la primera autoridad ejecutivo – académica; y representante legal de la institución ante la Dirección Provincial de Educación del centro escolar. Se observa que este departamento se interrelaciona con los departamentos de: Secretaria general, consejería estudiantil e inspectorado; debido al desarrollo de las actividades académicas y de registro de los alumnos.

El Departamento de secretaría general; es el encargado de coordinar el desarrollo de los procesos de inscripción, selección, admisión y matrícula de estudiantes, así como los registros institucionales, su custodia y legalización. Se observa que este departamento se interrelaciona con el departamento de consejería estudiantil debido al cruce de información de expedientes de alumnos.

El Departamento de consejería estudiantil; es el gestor encargado de impulsar y dinamizar la orientación educativa, profesional, vocacional y de los servicios sociales que presta la unidad educativa; y por último,

El Departamento de contabilidad; es el encargado de la contabilización de todos los ingresos y gastos del presupuesto institucional, además de suministrar información

financiero contable a organismos internos como: la Directora y la Ecónoma de la obra; y externos como el Servicio de Rentas Internas; todo ello con fundamento en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y en las Normas Internacionales de Información Financieras.

4.1.3 Selección del Universo para trabajar.

Para la ejecución de la investigación, la población está representada por los empleados de las áreas administrativas y contable de la Unidad Educativa "Margarita Bosco", los mismos que suministrarán la información necesaria para el análisis de los procedimientos en ésta investigación y análisis del control interno.

Son 5 personas, que representa la población, la cual se detalla a continuación:

Nómina del Personal Administrativo y Contable

Departamento de Contabilidad	Sra. Lorgia Lozano
Departamento Secretaria General	Sra. María José Peña
Departamento de Consejería Estudiantil	Psc. Liza Calva Zúñiga
Departamento de Dirección	Lcda. Coral Freire Álvarez
	Ing. Shirley Ormiño (Auxiliar temporal)

4.1.4 Tabulación, Análisis y presentación de la información obtenida.

La información obtenida por medio de las entrevistas y guías de observación se utilizarán en los formatos originales que se han planteado, proporcionando información detallada sobre los procedimientos y actividades realizados dentro de la unidad educativa; mientras que el análisis y presentación de los datos obtenidos mediante las encuestas aplicadas serán expuestos a través de la tabla de criterios de decisión para la evaluación del nivel de satisfacción de los clientes internos, esto permitirá identificar los factores críticos de los procesos existentes a mejorar mediante la propuesta de valor. Como muestra el anexo 15.

Como análisis de las encuestas realizadas y haciendo referencias a los objetivos planteados se manifiesta lo siguiente:

-Los empleados administrativos y contables de la Unidad Educativa “Margarita Bosco”, se encuentran muy satisfechos con el control interno establecido por la institución. Como se detalla en la siguiente tabla.

SUBTOTAL DE ENCUESTAS PARA LA EVALUACIÓN DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	
SEGMENTO DE PREGUNTAS TABULADAS:	De la 1 a la 24
TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS O (SI) :	43
TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS O (NO) :	5
TOTAL :	48

CRITERIOS DE DECISION EN LA SATISFACCIÒN DE LOS CLIENTES INTERNOS	RANGO DE ASERTIVIDAD DE SATISFACCIÓN O AFIRMACIÒN EN LAS ENCUESTAS
MUY SATISFECHOS	80% - 100%
SATISFECHOS	60% - 79%
INSATISFECHOS	< 59%

Ilustración 2.EVALUACIÓN DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

-Los empleados administrativos y contables de la Unidad Educativa “Margarita Bosco”, se encuentran muy satisfechos con los procedimientos operativos actuales con que se manejan en la institución y los resultados obtenidos con éstos. Como se detalla en la siguiente tabla

SUBTOTAL DE ENCUESTAS PARA LA EVALUACIÓN DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	
SEGMENTO DE PREGUNTAS TABULADAS:	De la 25 a la 28
TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS O (SI) :	13
TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS O (NO) :	3
TOTAL :	16

CRITERIOS DE DECISION EN LA SATISFACCIÒN DE LOS CLIENTES INTERNOS	RANGO DE ASERTIVIDAD DE SATISFACCIÓN O AFIRMACIÒN EN LAS ENCUESTAS
MUY SATISFECHOS	80% - 100%
SATISFECHOS	60% - 79%
INSATISFECHOS	< 59%

Ilustración 3.EVALUACIÓN DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Los empleados administrativos y contables de la Unidad Educativa “Margarita Bosco”, se encuentran muy satisfechos con la propuesta de un modelo de gestión operativo administrativo-contable para mejorar la operatividad de sus actividades en la institución. Como se muestra en la siguiente tabla

SUBTOTAL DE ENCUESTAS PARA LA EVALUACIÓN DEL OBJETIVOS ESPECIFICO 3	
SEGMENTO DE PREGUNTAS TABULADAS:	De la 29 a la 36
TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS O (SI) :	23
TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS O (NO) :	5
TOTAL :	**28**

CRITERIOS DE DECISION EN LA SATISFACCIÒN DE LOS CLIENTES INTERNOS	RANGO DE ASERTIVIDAD DE SATISFACCIÓN O AFIRMACIÒN EN LAS ENCUESTAS
MUY SATISFECHOS	80% - 100%
SATISFECHOS	60% - 79%
INSATISFECHOS	< 59%

Ilustración 4.EVALUACIÓN DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

- Por último, los empleados administrativos y contables de la Unidad Educativa Salesiana "Margarita Bosco", se encuentran muy satisfechos con el desempeño de sus operaciones, procedimientos y relaciones laborales, en el cumplimiento de sus funciones en la institución; pero, a la vez se encuentran con buena predisposición y aceptación a la propuesta del diseño de un modelo de gestión operativo, administrativo – contable, que les permita optimizar el tiempo de cada operación y respuestas en los procesos para cada departamento; así como el rediseño e implementación de mejores controles internos en la institución para el cumplimiento y determinación de la evaluación de los objetivos institucionales que se encuentran planteados actualmente. Se adjunta los resultados en la siguiente tabla.

TOTAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA "MARGARITA BOSCO"	
SEGMENTO DE PREGUNTAS TABULADAS:	De la 1 a la 36
TOTAL RESPUESTAS AFIRMATIVAS O (SI) :	79
TOTAL RESPUESTAS NEGATIVAS O (NO) :	13
TOTAL :	**92**

CRITERIOS DE DECISION EN LA SATISFACCIÒN DE LOS CLIENTES INTERNOS	RANGO DE ASERTIVIDAD DE SATISFACCIÓN O AFIRMACIÒN EN LAS ENCUESTAS
MUY SATISFECHOS	80% - 100%
SATISFECHOS	60% - 79%
INSATISFECHOS	< 59%

Ilustración 5.NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS

4.1.5 Conclusión de la información obtenida mediante los instrumentos de recolección aplicados.

De los resultados obtenidos con la entrevista en el Departamento de contabilidad se pudo determinar:

- Entre las principales actividades o procedimientos que realiza tenemos:
  - Pago de proveedores.
    Pago de nómina, una vez que GTH envía la planilla
  - Realizar conciliaciones bancarias
  - Revisión y control ingresos vs asientos contable.
  - Responsable de la emisión y custodia de los cheques.
  - Elaboración de las declaraciones tributarias.
  - Revisar y contabilizar los gastos de la caja de mantenimiento con sus respectivas retenciones.
  - Elaboración de balance consolidado.

- La normativa legal vigente bajo la cual se maneja el departamento es:
  La ley del Régimen Tributario Interno, y el Código de trabajo.

- El departamento que le proporciona mayor información para la realización de sus procesos y actividades es el departamento de secretaría, y en el caso que se amerite o soliciten información de sus actividades se reportan a la Directora de la institución o a la Ecónoma de la Casa Salesiana San Juan Bosco.

- Entre los principales factores que inhiben la efectividad en sus procesos tenemos:
  - La deficiencia del sistema contable en relación a la elaboración de los anexos transaccionales (ATS), que no son generados automáticamente mediante el sistema contable que posee.

- Según la entrevista realizada a dicho departamento se pudo determinar que no hay políticas formales, porque sus operaciones las hacen en base de su experiencia; los parámetros en que se miden el desempeño laboral es la presentación oportuna de la información, pagos puntuales a los proveedores, declaraciones tributarias presentada a tiempo.

- El plan de acción para mejorar los procedimientos en el departamento se basa en la revisión constante de cada una de actividades realizadas, por la cual, los controles preventivos que se aplica consiste es revisar diariamente los asientos contables para prevenir cualquier eventualidad al finalizar el mes.

En relación al departamento de consejería estudiantil con los resultados obtenidos, en la entrevista se pudo determinar:

- Entre las principales actividades que realiza tenemos:
  - Participar en el proceso de admisiones.
  - Participar en el proceso de inducción de las estudiantes de octavo año de educación básica superior.
  - Coordinar el programa de escuela para padres (mayo , junio, julio, agosto)
  - Brindar orientación vocacional a estudiantes.
  - Ofrecer orientación educativa a estudiantes.
  - Entrevistas con los padres de familia.
  - Participar de las juntas de cursos, reuniones a fin de dar seguimiento académico.
  - Elaborar el plan operativo anual del DOBE.
  - Realizar el proceso para la pensión diferenciada: visitas a los domicilios de los estudiantes solicitantes y elaboración del informe social.

- La normativa legal vigente bajo la cual se maneja el departamento es:
  El Reglamento Inspectorial de Educación Salesiana y el Reglamento General de Ley Orgánica de Educación Intercultural.

- La mayor relación en flujos operacionales, que tiene este departamento en sus procesos, es con el departamento de dirección y al mismo tiempo siendo la directora de la escuela su jefe directo inmediato a quien reporta todas sus actividades y funciones.

- Entre los principales factores que inhiben la efectividad en sus procesos tenemos:

- Demora en los requerimientos de información como de suministros de una forma oportuna.
- Falta de acceso a un sistema de tecnología de información que le permita obtener notas de los alumnos, evaluaciones médicas, situación financiera de los alumnos, entre otras.
- Falta de apoyo personal operativo para el departamento de orientación.
- Falta de comunicación abierta con todos los departamentos, es decir no existe una adecuada relación inter personal.

➢ El departamento no posee un manual de políticas y procedimientos debido a esto las operaciones se realizan en base a la experiencia que posee el personal; los parámetros con que son medidos y evaluados son únicamente con la presentación de información al día en sus actividades.

➢ Nunca se han implementado un plan de acción para mejorar los procedimientos en el departamento y los controles que se tratan de establecer son de carácter correctivos; desarrollados, implementados y supervisados por la orientadora de la unidad educativa y el Padre Iván Segarra; realizados en el momento de su necesidad, detección o cuando se los solicite.

Mientras que en el departamento de secretaría se pudo determinar:

➢ Entre las principales actividades que realizan tenemos:

- Pasar notas de música y dibujo de 8vo -9no y 10mo año de educación general básica superior.
- Justificar las faltas de atrasos de los alumnos
- Otorgar permiso de salida a los alumnos
- Facilitar documentos de apoyo al personal
- Justificar faltas del personal
- Secretaria del comité de padres de familia
- Realizar comunicados al personal y al alumnado

- Realizar cartas-varios
- Recibir llamadas-varios
- Comunicar citas a diferentes eventos
- Llevar la agenda institucional
- Elaboración de la agenda mes a mes
- Elaborar las citaciones de la institución
- Cubrir a las profesoras por eventos especiales

➢ La normativa legal vigente que regula el manejo del departamento es:
El Reglamento Inspectorial de Educación Salesiana y el Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural.

➢ Este departamento mantienen flujos operacionales constantes con todos los departamentos administrativos de la institución como con el departamento de contabilidad en los registros y asientos de valores o cargos que se generan por cobrar a los alumnos en la página de internet del banco; con el departamento de consejería estudiantil y dirección, secretaría funciona como proveedor de información general y financiera sobre los alumnos como: notas, dirección, condición social, valores pendientes de pago, entre otras y como proveedor de recursos monetario al manejar los fondos de caja chica.

➢ Los principales factores que inhiben la efectividad en sus procesos tenemos:

- Falta de acceso a un sistema de tecnología de información centralizado y en red que le permita obtener, procesar y compartir información: académica, financiera y operacional de los alumnos, docentes, padres de familia y clientes externos de la institución.
- Falta de apoyo personal operativo para todas las actividades que realizan este departamento.

- El departamento no posee un manual de políticas y procedimientos, las operaciones se realizan en base a la experiencia que posee el personal; los parámetros con que son medidos y evaluados son únicamente con la presentación de información oportuna de sus actividades.

- En el departamento de secretaría nunca se han implementado un plan de acción para mejorar los procedimientos; y los controles que se tratan de establecer son de carácter preventivos y correctivos, desarrollados, implementados y supervisados por la secretaría y la contadora de la unidad educativa sirviendo como apoyo operativo para el control en este departamento y sus registros, revisándolos semanalmente o cuando las circunstancias lo ameriten.

Por consiguiente, en el departamento de dirección, se obtuvo los siguientes resultados en la entrevista:

- Entre las principales actividades o procedimientos que realiza tenemos:
  - Controlar el cumplimiento de normas laborales del personal docente.
  - Administrar, controlar y cuidar el patrimonio y recursos de la institución.
  - Gestionar reformas de actualización curricular siguiendo las exigencias actuales.
  - Programación interna mensual, código de convivencia, observaciones áulicas.
  - Evaluar al docente - estudiantes - personas de apoyo – administrativo
  - Atender al padre de familia.
  - Trabajar en conjunto con el departamento de consejería estudiantil.
  - Asistir a las reuniones de las casas salesianas.
  - Atender y autorizar los permisos de los estudiantes y del personal docente.
  - Elaborar el cronograma curricular, actividades, horario de recreo, eventos del plantel.

- La normativa legal vigente bajo la cual se maneja el departamento es:
  El Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, El Código de Convivencia y el Plan Operativo anual (POA).

- El departamento que le proporciona mayor información para la realización de sus procesos y actividades es el departamento de consejería estudiantil, ambos se unifican, complementan y pulen el trabajo; por consiguiente, a quien se reporta dichas actividades realizadas es al Padre Luciano (máxima autoridad de la casa San Juan Bosco), quien expone los avances, dificultades en forma general.

- Las políticas informales que determinan los procesos para la obtención de información están estipuladas en base a la experiencia de años anteriores; los parámetros con que son medidos y el desempeño laboral de los colaboradores es en base de la observación áulica, evaluaciones a docentes (psicológica e intelecto).

De los resultados obtenidos con la aplicación de la guía de observación se pudo determinar:

- Que dentro de la Unidad Educativa Margarita Bosco existe una buena relación personal como profesional entre los jefes, subordinados y compañeros; involucrándose e identificándose totalmente con los objetivos y metas de la institución.

- Los empleados no desarrollan sus actividades en base a manuales de operación, políticas, y procedimientos formalmente establecidos por la institución.

- La institución no reconoce a sus colaboradores la buena labor de su trabajo o el cumplimiento de sus metas debido a lo señalado hace falta un esquema de compensación dinámica en donde se premie de alguna forma el esfuerzo, fomentando así en los empleados el deseo por esforzarse más.

- También se encontró que la unidad otorga las mismas oportunidades laborables a todos sus empleados evitando favoritismo.

- Por otra parte, se pudo observar que todos los empleados no tienen correctamente distribuida su carga de trabajo en los distintos departamentos debido a que no se encuentran formal y correctamente distribuida todas las actividades y funciones que tienen que realizar, acompañado de la falta de personal de apoyo administrativo, produce que sus trabajadores utilicen más horas de trabajo para poder cumplir a tiempo sus obligaciones. Considerando que también se puede mejorar los flujos en sus procesos para optimizar los resultados obtenidos en la unidad.

En base a todo el trabajo de investigación realizado se concluye que las hipótesis se cumple en su totalidad, por la cual se considera a la gestión por procesos el modelo óptimo que ayudaría a la institución a mejorar sus procesos operativos y superar sus problemas en cada área funcional que esta posee; basándose para su diseño a los requerimientos básicos de operación por departamento y proceso, permitiendo:

Definir una estructura organizacional coherente, basado en el marco legal vigente educativo como lo es la Ley Orgánica de Educación Intercultural y su reglamento para la aplicación.

Se detallan los procedimientos y actividades para cada departamento, diseñadas de tal forma en que se orienta su objetivo, alcance, aplicación y resultados que se desean obtener, los objetivos institucionales.

Se plantea la aplicación de controles internos que permita evaluar el desempeño operativo del personal administrativo- contable de la institución.

Permite conocer la interrelación departamental que se genera en cada uno de los procesos de la entidad, basada en la gestión por procesos administrativos.

Según lo expuesto se procede a presentar el diseño de la propuesta del modelo de gestión operativo: administrativo-contable para la institución en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA DE VALOR: DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN OPERATIVO: ADMINISTRATIVO - CONTABLE PARA LA UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA FISCOMISIONAL "MARGARITA BOSCO"

5.1 PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN OPERATIVO ADMINISTRATIVO-CONTABLE PARA LA UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA FISCOMISIONAL MARGARITA BOSCO.

.

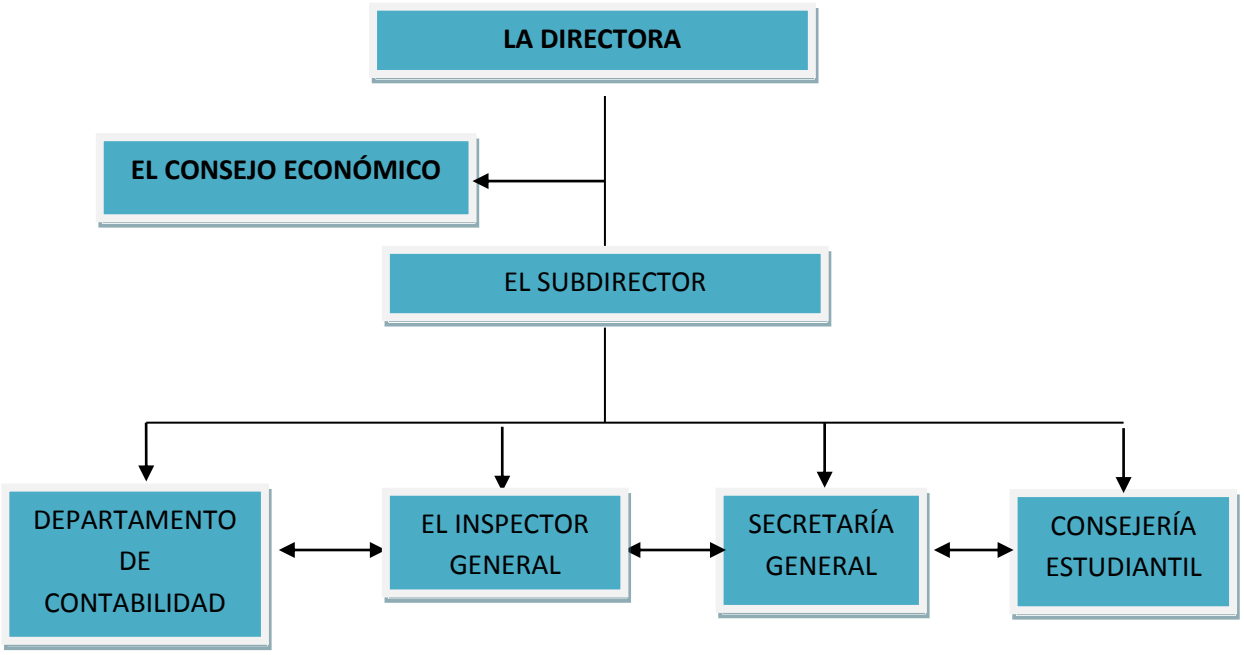

Ilustración 6.PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA PARA LA APLICACIÓN DEL MODELO GESTIÓN OPERATIVO ADMINISTRATIVO-CONTABLE

5.1.1 Mapa de procesos de la Unidad Educativa Margarita Bosco

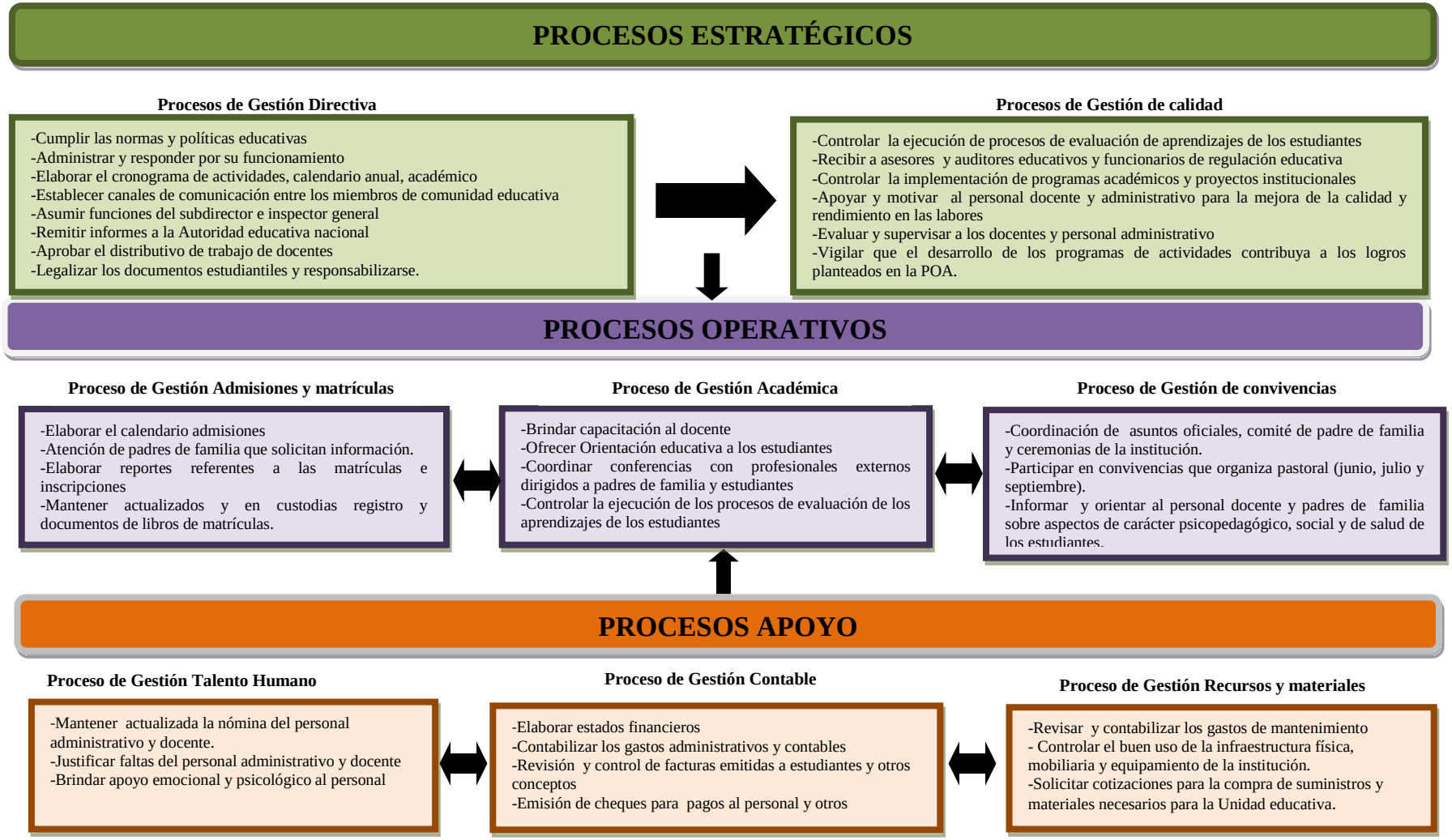

Ilustración 7.MAPA DE PROCESOS

5.2 PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPATAMENTO DE CONTABILIDAD

5.2.1 Portada.

Unidad Educativa Fiscomisional Salesiana Margarita Bosco		
Departamento: Contabilidad.		
MODELO DE GESTIÓN **DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**		
Dirigido A:	**Elaborado Por:**	**Aprobado Por:**
	Doris Cañizares Lozano	
	José Luis Wong Rodas	
Fecha de Elaboración:		**Versión:**

5.2.2 Objetivo General

Establecer los lineamientos para mejorar los procedimientos de control interno tanto en los aspectos administrativos, tributarios, contables y organizacionales de este departamento.

5.2.3 Alcance

El modelo de gestión será puesto en práctica diaria para el personal del Departamento de Contabilidad, así como colaboradores que estén relacionados con las actividades dentro de los procedimientos descritos en este modelo, estando a cargo la Contadora de la Institución Educativa.

5.2.4 Perfil del Responsable del Departamento

- Graduado en Contaduría Pública (CPA), Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, registrado en el Colegio de Contadores Públicos y con caución de Ley.
- Experiencia mínima de dos años en cargos similares en otra Institución Educativa

Poseer habilidades tales como:

- Capacidad para toma de decisiones.
- Tener espíritu de cooperación.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad para expresarse con claridad, tanto en su comunicación escrita como oral en sus relaciones internas y externas dentro de la Institución y en la emisión de sus informes.
- Capacidad para analizar y revisar los estados financieros con el objeto de cumplir con las normas de auditoría implantadas en nuestro país.
- Verificar la integridad y adecuada contabilización en forma correcta de las transacciones.
- Aportar, desarrollar y combinar sus conocimientos con otras áreas.
- Responsabilidad y compromiso social.

- Capacidad en el manejo y dominio de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFs)
- Capacidad de investigación, como también poseer análisis crítico.
- Conducta ética y visionaria.
- Identificar y anticipar problemas y encontrar soluciones.
- Habilidad en el manejo de los sistemas contables y utilitarios informáticos.
- Actualizarse de manera continua.

5.2.5 Índice de actividades o tareas del departamento.

1. Elaboración de Estados Financieros con sus respectivas notas aclaratorias.
2. Realizar conciliaciones bancarias y custodia de los estados de cuentas emitidos por el Banco.
3. Verificar y depurar cuentas contables.
4. Elaboración mensual de depreciaciones, ajustes y provisiones.
5. Revisión y control de depósitos bancarios vs asientos contables.
6. Revisión y control de facturas emitidas a estudiantes y por arriendo de bar.
7. Revisión y control de asientos de cuentas por cobrar, por pensiones diferenciadas y aprobación de deudas condonadas.
8. Revisar y controlar los egresos e ingresos de la caja de colecturía.
9. Emisión, custodia de cheques, aprobación de órdenes bancarias (Banco Pichincha)
10. Revisar y contabilizar los gastos de la caja de mantenimiento con sus respectivas retenciones.
11. Solicitar cotizaciones para la compra de suministros y materiales varios y aprobar compras menores que oscilan de $1 a $50.
12. Recepción de facturas, anticipos y pagos a proveedores.
13. Control de documentos contables: notas de débito, notas de crédito, liquidaciones de compras y comprobantes de retención.

14. Elaboración de las declaraciones formularios 101, 103 y 104 y ATS (Anexo Transaccional Simplificado).

15. Elaboración de la declaración RDEP (anexo de retenciones en la fuente por relación dependencia), formularios 107.

16. Formar parte del Consejo Económico de la Obra.

5.2.6 Base legal de la Propuesta del Modelo De Gestión aplicada a este Departamento

La base legal en que se fundamenta el presente Modelo de Gestión administrativo contable es el siguiente:

- Ley del Régimen Tributario Interno (Codificación N°2004-026)
- Código de trabajo
- Manual Inspectorial del Directorio Económico Salesianos Don Bosco (Salesianos)

5.2.7 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad del departamento de Contabilidad.

Procedimiento:

1. **Elaboración de Estados Financieros con sus respectivas notas aclaratorias**

Objetivo

Establecer los procedimientos que se deben seguir para la elaboración de los Estados Financieros y que refleje la imagen fiel de la situación financiera de la Institución; y su vez, que su preparación cumpla con las Normas de Información Financiera y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son determinados expresamente para la Contadora del Plantel y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se estima que el tiempo para la elaboración de los Estados Financieros es de una semana.

Documentos y/o registros a elaborar:

El Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Flujos de Efectivo, Estado de Cambios en el Patrimonio y las notas en las que incluirán un resumen de las políticas contables más significativas y otras notas explicativas.

Control interno:

Revisar y validar continuamente los registros contables que se realizan en base de documentación suficiente y competente relacionada con las operaciones o transacciones registradas que respalden la fiabilidad y veracidad del reporte de la información financiera.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Mensualmente y Anual ambos con información acumulada.

Diagrama de áreas relacionadas

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucra a los demás departamentos de la Institución, solo es revisado y aprobado por la Ecónoma de la Casa San Juan Bosco.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento

Sistema Contable

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento se:

1) Comprobará que la información registrada en los libros de contabilidad sea la misma revelada en los estados financieros que se extrae al cierre de cada mes los saldos de la información contenida en los mayores generales de las operaciones ejecutadas en el transcurso del año.

2) Elaborará toda nota o anexo que requiera de una explicación de los saldos de las cuentas que puedan causar duda sobre su razonabilidad.

3) En la elaboración de los Estados Financieros estará basado en la aplicación de las Normas Internacionales de Información financiera (NIIF).

4) Una vez terminado la elaboración de los estados financieros se procederá a enviarlos a la Ecónoma de la Obra para su revisión dentro de los 10 primeros días de cada mes siguiente.

5) Presentará una copia de los Estados Financieros al Rectorado para la toma de decisiones y a las entidades externas como SRI, Superintendencia de compañías en el caso que lo requieran.

Procedimiento:

2. **Realizar conciliaciones bancarias y custodia de los estados de cuentas emitidos por el Banco**

Objetivo

Establecer los procedimientos para determinar y analizar las diferencias que se dan entre el saldo de la cuenta contable y el estado de cuenta bancario.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se estima durante 3 horas conciliar los movimientos bancarios.

Documentos y/o registros a elaborar:

Registros en el Sistema Contable

Estados de cuenta bancarios

Control Interno a aplicar:

Comparar los movimientos del libro banco de la institución con los saldos de los extractos bancarios de una determinada fecha, que estén conforme.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra

Periodo para la aplicación del control interno:

Mensualmente, los primeros días de cada mes, a partir de la recepción de los Estados de cuenta Bancario.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucra a los demás departamentos de la Institución, solo es revisado y aprobado por la Ecónoma de la Casa San Juan Bosco.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema contable

- Extracto bancarios
- Uso de internet (bajar la información desde la plataforma del Banco) en el caso que no llegue a tiempo los Estados de Cuenta Bancario.

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento:

1) Se receptará los Estados de cuenta de la entidad bancaria, correspondiente a fin de mes, o se extrae los movimientos del portal del Banco, en el caso de no ser entregados los extractos bancarios antes de los cinco primeros días del mes.

2) La contadora verificará que el Estado de cuenta emitido por el banco esté completo, es decir, que no tenga hojas faltantes.

3) Se generará un reporte de movimientos de los libros bancos desde el sistema contable para proceder a cotejar con la información de los extractos bancarios, y detectar las diferencias y sus conceptos para proceder a efectuar los ajustes correspondientes.

4) Se elaborará la conciliación bancaria y entrega a la Ecónoma para su revisión.

5) Se archivarán los estados de cuentas bancarios y se imprimirá el reporte de las conciliaciones para su debido control.

Procedimiento:

3. **Verificar y depurar cuentas contables**

Objetivo

Establecer los procedimientos para verificar y analizar los saldos reales a una fecha determinada y que esté conforme a lo establecido en el catálogo de cuentas.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se estima que dicho procedimiento se realice en un día.

Documentos y/o registros a elaborar:

Saldos en auxiliares contables.

Control Interno a aplicar:

Revisar mensualmente los saldos contables, con el fin de mantener depuradas las cifras de las cuentas de balance de los estados financieros.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Mensualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucra a los demás departamentos de la Institución, solo es revisado y aprobado por la Ecónoma de la Casa San Juan Bosco.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

Sistema Contable

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento se:

1) Verificará que los saldos reflejados en los libros contables se encuentren debidamente conciliados.

2) En el caso de presentar inconsistencia en una cuenta se procederá a revisar con los documentos contables del registro para validar su información.

3) Se imprimirá un reporte de los movimientos de la cuenta para verificar y analizar los saldos reflejados en el sistema contable y proceder a realizar los ajustes respectivos o eliminación de la cuenta.

4) Conciliará nuevamente los saldos para verificar que estén conforme.

Procedimiento:

4. **Elaboración mensual de depreciaciones, ajustes y provisiones**

Objetivo

Establecer los procedimientos para la elaboración y registro oportuno de las depreciaciones mensuales, ajustes y provisiones.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se estima que el tiempo de realización es de dos horas para tal procedimiento.

Documentos y/o registros a elaborar:

Depreciaciones

Ajustes y Provisiones

Control Interno a aplicar:

Revisar mensualmente si el cálculo de las depreciaciones se realiza conforme al tratamiento de la NIIF 16.

Verificar el cumplimiento de los principios contables en la etapa de ajustes y provisiones.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucra a los demás departamentos de la Institución, solo es revisado y aprobado por la Ecónoma de la Casa San Juan Bosco.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

Sistema contable

Periodo para la aplicación del control interno:

Mensualmente.

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento se procederá de la siguiente manera:

1) Para las depreciaciones:

   a. La contadora emitirá un reporte de activos fijos registrados durante el mes en curso, para proceder a revisar, que todas las facturas de activos fijos se encuentre correctamente contabilizadas conforme al tratamiento de la NIIF 16.

   b. Posteriormente a la revisión se registrará la depreciación en el sistema, para luego imprimir el asiento y adjuntándolo en el reporte de activos fijos.

   c. La contadora firmará el asiento contable como responsable de su elaboración y se procederá a archivar el asiento contable.

2) Para los ajustes y provisiones:

   a. Se calculará el valor a provisionar según corresponda en el período contable, para proceder a registrarla en el sistema contable.

   b. Una vez realizado el asiento contable, se imprime, se firma como acto de responsabilidad y se procede respectivamente a archivarlo

   c. En los ajustes contables: se imprimirá los reportes contables para validar si las transacciones registradas estén conforme para proceder a analizar y conciliar la información y detectar errores para realizar el ajuste respectivo.

Procedimiento:

5. **Revisión y control de depósitos bancarios vs asientos contables**

Objetivo

Establecer que los procedimientos para el manejo y control de los depósitos bancarios concuerde con su respectivo asiento de contable.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

30 minutos en el cotejo de los depósitos vs asientos contables.

Documentos y/o registros a elaborar:

Registro del depósito bancario.

Control Interno a aplicar:

Revisar diariamente las transacciones registradas en el libro bancos concuerde con los depósitos reflejados en el banco.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Diariamente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucra a los demás departamentos de la Institución, solo es revisado y aprobado por la Ecónoma de la Casa San Juan Bosco.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema Contable
- Extracto bancario de la página virtual del banco.

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento:

1) Se procederá a bajar la información bancaria de la plataforma virtual del banco para el ingreso en el sistema contable de los depósitos reflejados en el reporte.

2) Registradas todas las transacciones se procede a imprimir el respectivo comprobante de ingreso como soporte de la ejecución de la tarea realizada.

3) Se verificará que los depósitos bancarios realizados estén soportando los asientos de diario y conciliar nuevamente los saldos para verificar que estén conforme.

4) Se presentará y archivará el reporte respectivo del cuadre entre los depósitos reflejados en bancos con los asientos contables generados en el sistema contable para su control.

Procedimiento:

6. **Revisión y control de facturas emitidas a estudiantes y por arriendo de bar**

Objetivo

Establecer los procedimientos que se deben seguir para el manejo y control de las facturas que se emiten a los estudiantes y por arriendo del bar de la Institución.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

30 minutos es el tiempo estimado con respecto al control de las facturas a los estudiantes y 15 minutos por el arriendo del bar.

Documentos y/o registros a elaborar:

Factura por concepto de arriendo.

Reporte de ventas.

Control Interno a aplicar:

Verificar que las facturas correspondientes al arriendo del bar se emitan mensualmente.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Mensualmente

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucra a los demás departamentos de la Institución, solo es revisado y aprobado por la Ecónoma de la Casa San Juan Bosco.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema contable
- Facturas emitidas a los estudiantes

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento:

1) La contadora o la asistente contable emitirá la factura correspondiente al arriendo de bar mensualmente con los datos y valores estipulados en el contrato y con la respectiva firma de responsabilidad.

2) Una vez realizada se procederá a la entrega de la factura original al encargado del bar para la respectiva firma de recepción y quede constancia de su elaboración.

3) Se archivará la copia de la factura recibida para su control.

4) Para iniciar el proceso de facturación a los estudiantes :
   a. Primero se generará en el sistema contable la factura de venta a nombre del representante del estudiante y en la descripción el curso o grado y nombre del estudiante.
   b. Se procede a imprimir la factura de venta y se entrega al representante una vez que realice el pago por los valores generados.

5) Para la cancelación de las facturas :
   a. Se procederá a generar el archivo base de datos de los valores facturados para proceder a subirlo en la plataforma del banco del Pichincha para su respectiva cancelación de la misma.
   b. El representante se podrá acercar a cualquier agencia del banco dando el código de la Institución y el nombre del estudiante para la realización del pago.

Procedimiento:

7. **Revisión y control de asientos de cuentas por cobrar, por pensiones diferenciadas y aprobación de deudas condonadas**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para el control de las cuentas por cobrar actualizado para obtener una controlada recuperación, además de dar seguimiento a las pensiones diferenciadas.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento así como a la Directora del Plantel para su revisión.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se estima dicho procedimiento para que se realice en dos días laborales.

Documentos y/o registros a elaborar:

Aprobación de solicitud de Deudas Condonadas.

Control Interno a aplicar:

Verificar que los saldos de los auxiliares de las cuentas por cobrar estén conformes con los registros de la facturación por los servicios educativos.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Mensualmente

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento

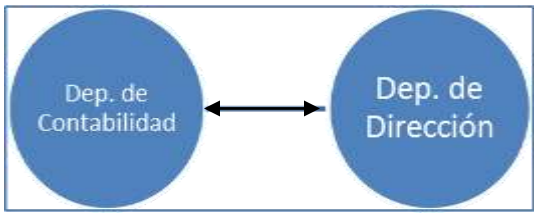

Ilustración 8.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ASIENTOS CUENTAS POR COBRAR, PENSIONES DIFERENCIADAS Y APROBACIÓN DE DEUDAS CONDONADAS

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema contable
- Solicitud de pensión diferenciada y formulario de información económica del familiar.
- Solicitud de deuda condonada.

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento se:

1) Observará y revisará que las cuentas por cobrar se registren adecuadamente con sus respectivos anexos.

2) Se verificará en el módulo de cuentas por cobrar si han sido abonados o canceladas las deudas contraídas y se procederá actualizar el archivo de cuentas por cobrar.

3) Se verificará la documentación de las solicitudes de pensión diferenciada y, su correcto archivo, control y registro en el sistema contable para cada caso de estudiantes que han aplicado a este beneficio.

4) Para la aprobación de las deudas condonadas:

a. Se solicitará por escrito al representante del estudiante la justificación de condonar la deuda.

b. Se dará seguimiento e investigación del motivo por el cual se debe condonar la deuda al estudiante y una vez aprobado por la Directora y Contadora del plantel se procederá a realizará los asientos contables para dar de baja esa cuenta.

c. Se archivará los documentos de la solicitud de deuda condonada con su respectivo asiento contable.

5) Se presentará el informe mensual de las cuentas por cobrar a Dirección.

Procedimiento:

8. **Revisar y controlar los egresos e ingresos de la caja de colecturía**

Objetivo

Establecer los procedimientos para el manejo y control de los egresos e ingresos que estén debidamente soportados en el reporte de caja.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Durante 30 minutos se validara la información.

Documentos y/o registros a elaborar:

Aprobación del reporte de caja.

Control Interno a aplicar:

Revisar y validar que la totalidad de transacciones de los ingresos y egresos diarios estén registrados en el sistema contable.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra

Periodo para la aplicación del control interno:

Semanalmente, dependiendo del flujo de movimiento registrados.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

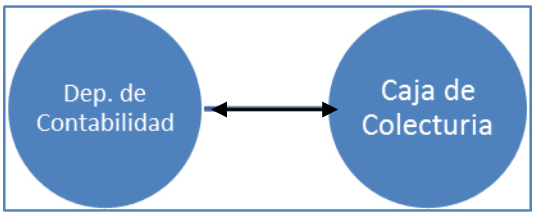

Ilustración 9.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS DE LA CAJA DE COLECTURIA

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Vale de caja
- Facturas de compra

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento:

1) La colectora entregará al Dpto. de Contabilidad el reporte de ingresos y egresos con la respectiva documentación de respaldo y la firma de responsabilidad.

2) El departamento de contabilidad registrará y validará las transacciones presentado en el reporte; procederá a contabilizar la factura por el gasto; por consiguiente, se imprime el asiento contable para su control, de igual manera sucederá con el registro del ingreso directo, ya sean estos por pago de pensiones, venta de diarios escolares, certificaciones o libretines; se verificará que esté debidamente soportado y esté secuencialmente; en el caso de observar algún faltante físico o monetario, se tomarán las acciones correctivas del caso.

3) Se verificará que los ingresos diarios fueron depositados al día siguiente en la Entidad Bancaria y cada recibo deberá llevar su respectivo depósito.

4) Se archivará los reportes de caja para su control y se procederá a firmar su aprobación para el reembolso.

5) Se Realizará arqueos y recuentos físicos sorpresivos para verificar el cumplimiento de lo establecido en el proceso.

Procedimiento:

9. **Emisión, custodia de cheques y aprobación de órdenes bancarias (Banco Pichincha)**

Objetivo

Establecer los procedimientos para la emisión, custodia y control de cheques y aprobación de órdenes bancarias, con el fin de garantizar el pago oportuno de las obligaciones contraídas.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se estima para emisión de cheques el tiempo estimado para su realización de 5 minutos y 5 minutos en la aprobación de las órdenes bancarias.

Documentos y/o registros a elaborar:

Elaboración de cheques.

Elaboración y aprobación de órdenes bancarias.

Control Interno a aplicar:

Controlar la emisión de cheques, que sea en orden cronológico y correlativo, así como garantizar la custodia, seguridad y confianza en la aprobación de órdenes bancarias con respectivo respaldo contable.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Será aplicado Mensualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucra a los demás departamentos de la Institución, solo es revisado y aprobado por la Ecónoma de la Casa San Juan Bosco.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Talonario de cheques
- Uso Internet (plataforma del banco)
- Sistema Contable

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento:

1) Se deberá presentar para la emisión de cheque, los documentos que justifiquen su elaboración como: orden de compra, factura y firmas de autorización y aprobación por parte de Ecónoma de la Obra y Padre Rector de la Casa Salesiana.

2) Se procederá a emitir el cheque a nombre del beneficiario detallado en la orden de compra o factura, Por consiguiente, se imprimirá el comprobante de egreso de bancos que se encuentra enumerado secuencialmente desde el sistema contable.

3) Todos los cheques deberán ser cruzados y protegidos para evitar cualquier tipo de alteración y en el caso de proceder a cruzarse se notificará y se solicitará la autorización respectiva del caso a la Ecónoma de la Obra.

4) Una vez emitido los cheques y los documentos se procederá a recoger las firmas que deberán ser conjuntas ya sean estas por la Ecónoma de la Obra, Padre Rector o la Contadora del Plantel.

5) Firmados los cheques se entregará al beneficiario y se obtiene la firma del recibido, para proceder a archivar los comprobantes de egreso para su respaldo.

Procedimiento:

10. **Revisar y contabilizar los gastos de la caja de mantenimiento con sus respectivas retenciones**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para la contabilización de los gastos de la caja de mantenimiento con sus respectivos comprobantes de retención.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

De 20 a30 minutos es el estimado para realizar la contabilización de los gastos de caja.

Documentos y/o registros a elaborar:

Comprobantes de Retención.

Registrar el gasto por la compra.

Control Interno a aplicar:

Verificar mensualmente que las transacciones registradas por los gastos de mantenimiento estén conforme a sus respectivos documentos sustentatorios.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará mensualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento

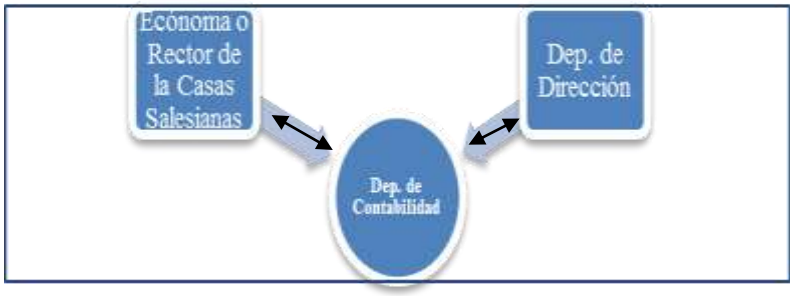

Ilustración 10.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN Y CONTABILIZACIÓN DE LOS GASTOS DE LA CAJA DE MANTENIMIENTO

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Solicitud de requisición de materiales
- Factura de compra o servicio

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento:

1) Se presentará una solicitud del requerimiento de los materiales para el cambio o mantenimiento respectivo, por la cual deberá contener las firmas de autorización, aprobación por parte de la Directora, Ecónoma y Padre Rector de las Casa Salesianas.

2) Una vez aprobado el requerimiento se cotizará lo solicitado a tres entidades, la Contadora tendrá la responsabilidad de elegir la que esté más conforme a lo requerido tanto en precio como en la descripción del material.

3) En base de la proforma presentada se recibirá el material o suministro solicitado, adjuntando la factura de lo requerido.

4) Se registrará el gasto con la presentación de la factura y se emitirán los comprobantes de retención.

5) Se Cotejará la información ingresada en el sistema contable con los físicos presentados, que estén correctos para proceder a realizar el pago respectivo del mismo.

Procedimiento:

11. **Solicitar cotizaciones para la compra de suministros y materiales varios y aprobar compras menores que oscilan de $1 a $50**

Objetivo

Establecer los procedimientos para el requerimiento de cotizaciones de compras de suministros y aprobación de compras menos de $50.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependiendo del evento a ocurrir, se estima que se realice en 10 a 15 minutos en solicitar las cotizaciones y 5 minutos en aprobar las compras menores.

Documentos y/o registros a elaborar:

Envió de email para solicitar cotizaciones al Dpto. de Compras.

Registro de compra y pago menor a $50

Comprobantes de retención

Control Interno a aplicar:

Verificar las solicitudes para la adquisición de materiales que se requieren, que estén enumeradas y con los diversos niveles de autorización y aprobación.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Mensualmente

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

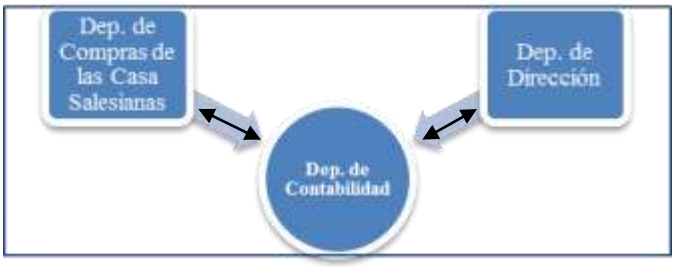

Ilustración 11.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE COTIZACIONES PARA COMPRA DE MATERIALES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso Informático (Internet)
- Cotizaciones de compras.

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento:

1) La Directora enviará un comunicado vía email a la Contadora del requerimiento de materiales o suministros para el plantel.

2) La Contadora revisará el email y verificará si dicho requerimiento es mayor a $50 procederá a solicitar al Dpto. de Compras de las Casas Salesianas San Juan Bosco, cotizaciones para la compra del suministro.

3) Se comparará cotizaciones que se ajusten al presupuesto del material solicitado según las políticas de compras establecidas en la Institución para su adquisición

4) Una vez revisadas las cotizaciones se escogerá la que este más acorde para debida aprobación por parte de la Ecónoma o el padre Rector.

5) En el caso que el requerimiento sea menor de $50, la contadora aprobará la cotización y procederá a realizar el pago respectivo de la compra.

6) Se registrará la compra del material requerido y se aplicará las retenciones respectivas, se adjuntarán y se archivará los documentos aplicados en el proceso para su control.

Procedimiento:

12. Recepción de facturas, anticipos y pagos a proveedores.

Objetivo

Establecer los procedimientos para la recepción de facturas de proveedores así para agilizar su pago o anticipo.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se fijará un día a la semana según política dictada por la Dirección.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Orden de pago
- Emisión del Cheque
- Comprobante de egresos
- Comprobante de retención

Control Interno a aplicar:

Verificar que las cantidades y condiciones facturados esté conforme a la orden de compra y debidamente registrados en el Sistema Contable.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Un día a la semana, preferiblemente lunes o viernes.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento

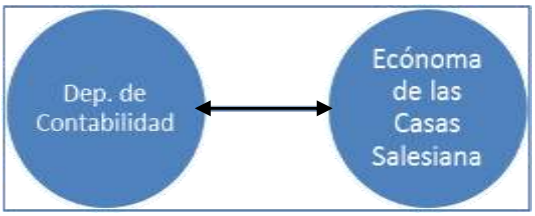

Ilustración 12.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE FACTURAS, ANTICIPOS Y PAGOS A PROVEEDORES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Factura de proveedores
- Sistema Contable
- Orden Compra

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento se:

1) Comunicará al proveedor que entregue su factura en la ventanilla del Dpto. de Contabilidad en el horario establecido para la recepción de facturas de proveedores.

2) Revisará que la factura tenga adjunto la orden de compra o servicios, la guía de remisión y acta de recepción, en el caso de no estar completos los documentos no se procederá a recibirlos.

3) Se notificará al proveedor sobre los horarios establecidos (día y hora) para la cancelación de las facturas, no se procederá al pago en caso de no cumplir con las políticas de pago.

4) Se ingresará la información para su contabilización, emisión e impresión del comprobante de retención.

5) Para el anticipo o pago de la factura emitida se procederá de la siguiente manera:

   a) Verificar que el importe a pagar se encuentre provisionado y que cumpla con las condiciones pactadas.

   b) Se elaborará el comprobante de egreso, el cheque y se adjuntará el comprobante de retención para ser entregado a la Ecónoma de las Casas Salesianas para su aprobación y recoger la firma como evidencia del proceso.

   c) En el caso que se proceda a realizar anticipos o abonos a la factura presentada por el proveedor deberá estar estipulado en la Orden de compra para proceder al pago.

   d) Una vez entregado el pago y obtenido las firmas de recepción por parte del proveedor se procederá a archivar la documentación para su control.

Procedimiento:

13. **Control de documentos contables: facturas de ventas, notas de débito, notas de crédito, liquidaciones de compras y comprobantes de retención.**

Objetivo

Establecer los procedimientos del manejo y control de los documentos contables de la Unidad Educativa.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se estimará entre uno o dos horas en realizar el control de los documentos contables.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Diario de Ventas
- Diario de compras

Control Interno a aplicar:

Verificar mensualmente que los documentos generados o contabilizados en el sistema corresponda a cada uno de los expedidos y archivados según su naturaleza.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará Mensualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

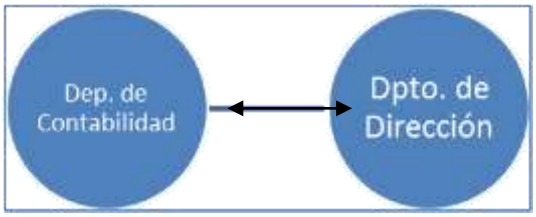

Ilustración 13.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE DOCUMENTOS CONTABLES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema Contable
- Facturas, Notas de Crédito, Notas de Débito y Liquidaciones de Compras.

Descripción del procedimiento:

1) Para el control de las facturas se manejará de la siguiente manera:

   a. Se imprimirá el archivo de diario de ventas para verificar que estén en forma consecutiva y que se encuentre relacionado con el comprobante, además de estar ordenados.

   b. Los valores registrados corresponderán a cada uno de los comprobantes impresos, en el caso que presente errores en el sistema con relación al documento impreso se procederá a su corrección.

   c. Se procederá a imprimir el reporte de ventas con la firma respectiva de revisión y se archivará para su control.

2) Para el control de notas de crédito se realizará lo siguiente:

a. Se solicitará por escrito o email los justificativos para la emisión de las notas de crédito por parte de la Directora del Plantel.

b. La contadora recibirá el email de la justificación y procederá a elaborar las notas de crédito con base a la documentación que le ha sido enviada.

c. Se imprimirá las notas de créditos y se entregará a los representantes del alumno.

d. Se generará el reporte de notas de crédito y se validará si los valores registrados concuerden con los impresos en el documento.

3) Para el control de las notas de débito y liquidación de compra se realizará lo siguiente:

a. Las liquidaciones de compras se emitirán a personas naturales que no tengan RUC y por ende no emitan comprobantes de ventas, en este caso se verificará que esté en secuencia con el debido respaldo y que esté correctamente registrado mediante el diario de compras.

b. Se emitirá notas de débito en el caso que se realice algún recargo luego de haber sido emitida el comprobante de venta, deberá tener una secuencia y su respaldo por lo que se origina y esté debidamente registrado

Procedimiento:

14. **Elaboración de las declaraciones formularios 101, 103 y 104 y ATS (Anexo Transaccional Simplificado).**

Objetivo

Establecer los procedimientos para la elaboración de las declaraciones de impuestos formularios: 101, 103 y 104, y el Anexo transaccional simplificado.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Entre 30 minutos a una hora se realizará el procedimiento.

Documentos y/o registros a elaborar:

Formularios 101,103, 104

Anexo Transaccional Simplificado.

Control Interno a aplicar:

Revisar que la información para la presentación de las obligaciones tributarias esté conforme y válida antes del 20 de cada mes.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

A más tardar el 20 de cada mes, para las declaraciones mensuales (formulario 103, 104 y ATS) y para el impuesto a la renta a más tardar el 30 de abril del año siguiente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucran a los demás departamentos de la Institución, solo es revisado y aprobado por la Ecónoma de la Casa San Juan Bosco.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema Contable
- Recurso Informático (Internet)

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento:

1) Para la declaración del formulario 101 se realiza lo siguiente:

   a) Realizar la conciliación tributaria y determinar posibles errores en el cálculo del impuesto a la renta.

   b) Verificar la existencia de crédito tributario.

   c) Revisar el registro contable de las retenciones emitidas por los clientes con su soporte.

2) Para la declaración del formulario 103 es el siguiente:

   a) Revisar los archivos de retenciones que se encuentran en el sistema contable.

   b) Comprobar si las declaraciones mensuales cumplen con la fecha de pago según la normativa aplicada por el Servicio de Rentas Internas.

   c) Revisar si la retención ha sido realizada sobre la base imponible correcta.

   d) Revisar si los porcentajes aplicados a la retención son los correctos.

   e) Cotejar si los valores retenidos coinciden con los declarados.

3) Para la declaración del formulario 104 se realiza lo siguiente:

   a) Revisar el archivo de compras y verificar el cálculo del IVA sobre la base imponible.

   b) Revisar si se realizan retenciones de las compras de bienes y servicios gravados.

   c) Verificar el registro contable de las retenciones y si se aplica el correcto porcentaje.

4) Para los ATS

   a) Verificar que todas las ventas estén registradas en el periodo a declarar.

   b) Verificar que estén todas las compras registradas en el periodo a declarar con su respectivo comprobante de retención.

   c) Verificar si la presentación de los anexos transaccionales estén conforme según los registros contables.

Procedimiento:

15. **Elaboración de la declaración RDEP (anexo de retenciones en la fuente por relación dependencia), formularios 107**

Objetivo

Establecer los procedimientos para la elaboración del anexo de retenciones en la fuente por relación de dependencia y el formulario 107

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se estima que se realice entre 20 a 30 minutos el procedimiento.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Formulario 107
- Anexo de retenciones en la fuente por relación dependencia.

Control Interno a aplicar:

Cotejar que la información relativa a las retenciones en la fuente por relación de dependencia esté correctamente realizada durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de cada año.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Una vez al año, el 20 febrero del mes siguiente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucran a los demás departamentos de la Institución, solo es revisado y aprobado por la Ecónoma de la Casa San Juan Bosco.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema Contable
- Recurso Informático (Internet)

Descripción del procedimiento:

1) Para la elaboración del formulario 107 se efectuará como se detalla a continuación:

   a. Se realizará un reporte detallado de los ingresos obtenidos por sus colaboradores durante el año, además de participación de utilidades, décimo tercer y cuarto sueldo, fondo de reserva, aporte personal al IESS, deducciones por gastos vivienda, salud, educación, alimentación, vivienda, hasta determinar el impuesto causado y retenido del empleado.

   b. Este comprobante será entregado inclusive en el caso que los trabajadores hayan percibido ingresos inferiores al valor de la fracción básica gravada con tarifa cero según tabla prevista en el Art. 36 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

   c. Realizado el formulario 107 se procederá a plasmar las firmas de responsabilidad del Representante Legal de la Unidad Educativa, La contadora y el empleado.

2) Para la elaboración del Anexo de retenciones en la fuente por relación de dependencia (RDEP) se preparará de la siguiente manera:

   a. Un reporte detallado de los pagos realizados a los empleados bajo relación de dependencia en el transcurso del año y los valores correspondiente a retenciones en la fuente para el Impuesto a la Renta, la información deberá estar presentada en un archivo en medio magnético para ser enviada a través de la página web del SRI.

b. La Unidad Educativa deberá presentar el anexo de retenciones en la fuente por relación de dependencia hasta el 20 de abril del año siguiente.

Procedimiento:

16. **Actuar como Secretaria y responsable del libro de Actas del Consejo Económico**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para formar parte de las reuniones del Consejo Económico.

Alcance

Los procedimientos que se describen en este Modelo de Gestión alcanzan a la Contadora de la Institución y/o auxiliar del departamento

Responsable:

La Contadora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se estima que dicho procedimiento se realice en un día.

Documentos y/o registros a elaborar

Libro de Actas del Consejo

Control Interno a aplicar:

Verificar la actualización del libro de actas del Consejo.

Responsable de la aplicación del control interno:

La Ecónoma de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Cuando se establezca reuniones designadas por el Consejo Económico.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucran a los demás departamentos de la Institución, solo es revisado y aprobado por la Ecónoma de la Casa San Juan Bosco.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

Comunicados

Internet (Email)

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento:

1) La Contadora programará las juntas del Consejo Económico a realizarse y comunicará a los integrantes de las fechas a realizarse.

2) Participará activamente en la junta del Consejo, en la cual levantará las actas y emitirá informe periódicos al Padre Rector de las Casas sobre las decisiones aprobadas en la Junta.

3) Una vez emitido el informe se recogerá las firmas de responsabilidad, y se archivará como posterior respaldo.

5.3 PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA

5.3.1 Portada.

Unidad Educativa Fisco misional Salesiana Margarita Bosco		
Departamento: Secretaria		
MODELO DE GESTIÓN **DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA**		
Dirigido A:	**Elaborado Por:**	**Aprobado Por:**
	Doris Cañizares Lozano	
	José Luis Wong Rodas	
Fecha de Elaboración:		**Versión:**

5.3.2 Objetivo general

El objetivo del modelo de gestión es definir los lineamientos y procedimientos específicos del departamento de Secretaría, donde se mantendrán, procesarán, clasificarán y coordinarán toda la documentación oficial de la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco", manteniendo las seguridades del caso en los archivos correspondientes de la institución.

5.3.3 Alcance

El modelo de gestión será utilizado para delimitar los procedimientos del departamento de secretaría, estando a cargo de la Secretaría General y designado por el rector de la casa San Juan Bosco. Así mismo podrá ser usado por su jefe directo para la aplicación del control interno estando a cargo de la Directora del plantel.

5.3.4 Perfil del Responsable del Departamento.

- Cursando Estudios Superiores o Profesional en las carreras de Ingenierías en administración de empresas, Ingeniería Comercial o carreras afines.
- Experiencia mínima de dos años como secretaria general en otra unidad educativa.
- Dominio en el uso de herramientas informáticas, paquetes utilitarios de Microsoft Office, Internet, y Software Contables.
- Criterio formado y profesional que le permita determinar actividades prioridades en su departamento.
- Personalidad responsable, equilibrada y proactiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios del entorno laboral.
- Capacidad de crear, innovar e implementar ideas que aporten al desarrollo del departamento y de la institución.
- Buena disposición para trabajar en equipo con los otros departamentos de la institución.

- Mantener prudencia y discreción de la información y situaciones que se manejan en el departamento.
- Técnicas de archivo, oficina y trato personal para manejo de clientes internos y externos de la unidad educativa.
- Agilidad en la digitación de documentos.
- Coordinación para el manejo, planificación y organización de la agenda institucional.
- Buena redacción y ortografía para la elaboración de correspondencia general y administrativa.

5.3.5 Índice de actividades o tareas del departamento

Según el Art. 57 de la ley Orgánica de Educación Intercultural, las responsabilidades de la Secretaría, las desempeñan el docente asignado para el efecto o un profesional del ramo, quien debe hacerse responsable de los siguientes deberes y atribuciones:

1. Llevar los libros, registros y formularios oficiales, así como responsabilizarse de su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva.
2. Organizar, centralizar y mantener actualizada la estadística y el archivo de la Institución.
3. Ingresar con exactitud los datos y registros académicos que requiera el sistema de información del Ministerio de Educación.
4. Conferir, previa autorización del Director, copias y certificaciones.
5. Suscribir, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, y junto con el Director los documentos de matrícula y promoción, así como los formularios o registros de datos requeridos por el Sistema de información del Ministerio de Educación.

A demás de lo establecido en el Art. 57 de la LOEI, la secretaría del plantel tendrá que:

6. Coordinar y actuar como secretaria en los asuntos oficiales, sociales, comité de padres de familia y ceremonias de la institución.

7. Participar en el proceso de admisión.

   Las funciones y atribuciones de la secretaría en lo que corresponde a admisiones:

   a) Elaborar y sugerir el calendario de admisiones.
   b) Participar con marketing, publicidad y relaciones públicas en el plan de medios y promoción de las admisiones.
   c) Calendario de fechas de exámenes de evaluación psicológica y diagnostico en las materias señaladas.
   d) Atención a los padres de familia que solicitan información.
   e) Atención de llamadas telefónicas por las que soliciten información de la Unidad Educativa y su sistema de estudio.
   f) Revisión de las bases de datos (Para envíos de mail e información).
   g) Reunión semanal para revisar y evaluar objetivos y logros del proceso de admisión durante el periodo de captación, donde se evalúa: Número de llamadas y visitas (colocar meta), la grilla de meta (donde se revisan los números de inscritos y de matriculados, colocar meta).
   h) Revisar que se encuentre en buen estado de limpieza y presentación los lugares de puntos de admisiones, patio, aulas modelo en los niveles de educación preparatorio, elemental, medio y superior.
   i) Elaborar y presentar reportes semanales y mensuales a los directivos, referente a las matrículas e inscripciones.

8. Registro y custodia del libro de matrículas, actas de calificaciones de los (las) estudiantes y actas de la junta general de directivos y profesores.
9. Elaborar certificados de promoción y conducta.
10. Receptar y tramitar las solicitudes de recalificación, de exámenes atrasados y demás solicitudes.
11. Mantener actualizados y bajo custodia los registros y documentos que dispone en este aspecto la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional “Margarita Bosco” en los archivos activo y pasivo que ésta posee.
12. Mantener actualizada la nómina de autoridades.
13. Justificar las faltas y atrasos del personal administrativo y docente de la institución.
14. Realizar comunicados y cartas – varios al personal y al alumnado.

15. Elaboración y seguimiento de la agenda mes a mes.
16. Cubrir a las profesoras por eventos especiales.

5.3.6 Base legal de la propuesta del modelo de gestión aplicada para este departamento.

La propuesta de este modelo de gestión operativo, administrativo – contable, está estructurado legalmente en base a:

- La ley Orgánica de Educación Intercultural.
- El Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural.
- Reglamento Inspectorial de Educación Salesiana.

5.3.7 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad del departamento.

Procedimiento:

1. **Llevar los libros, registros y formularios oficiales, así como responsabilizarse de su conservación, integridad, inviolabilidad y reserva.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para el registro de libros y formularios oficiales, así como responsabilizarse de su custodia, conservación, integridad y reserva de toda la documentación oficial que recepta y emite la institución.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

20 minutos por archivo, expediente o registro que se procesa desde el registro hasta su archivo.

Documentos y/o registros a elaborar:

Expedientes, actas y solicitudes dependiendo del tipo de trámite que se realice.

Control Interno a aplicar:

Revisión de una muestra de los registros realizados en el mes, evaluando el tiempo de realización, seguimiento del procedimiento y archivo donde se encuentra localizado.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Una vez al mes.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

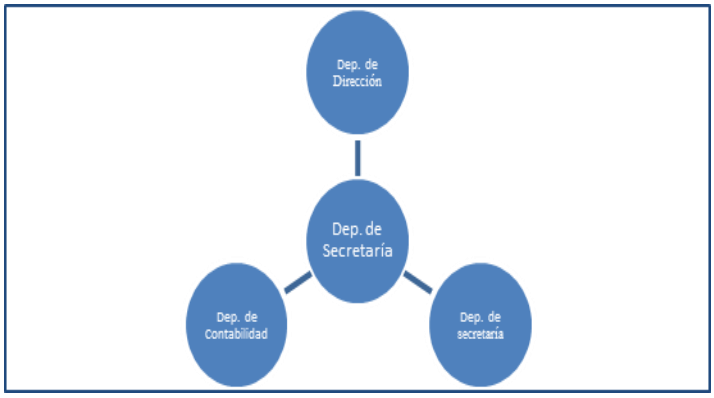

Ilustración 14.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE LLEVAR LOS LIBROS, REGISTROS Y FORMULARIOS OFICIALES, ASÍ COMO RESPONSABILIZARSE DE SU CONSERVACIÓN, INTEGRIDAD, INVIOLABILIDAD Y RESERVA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Formatos de registro para recepción de documentos.
- Archivadores.

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento se:

1. Procederá a recibir toda la documentación oficial, perteneciente a estudiantes, padres de familia y docentes que laboran en la institución; receptándolos en la ventanilla de la secretaría.

2. Realizará de acuerdo al tipo de documentación que se reciba y al tiempo de vigencia de los documentos, la clasificación en dos archivos diferentes, uno de tipo activo, corriente o temporal (en el cual se guardarán documentos menores a tres años de emisión); y otro, en un archivo pasivo o de a largo plazo (se archivará documentos mayores a tres años de emisión).

Procedimiento:

2. **Organizar, centralizar y mantener actualizada la estadística y el archivo de la Institución.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la organización, elaboración y actualización de datos estadísticos en la institución, como de su archivo y custodia.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Es de 20 minutos por cada variable medida y comparada.

Documentos y/o registros a elaborar:

Informes comparativos y de evolución de matriculación, asistencia, morosidad de cartera y demás objetivos planteado y evaluados en la institución.

Control Interno a aplicar:

Revisión de los informes y estadísticas para la evaluación de las variables en mención, presentada de manera puntual y oportuna según lo registrado en la agenda institucional.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Una vez al mes.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

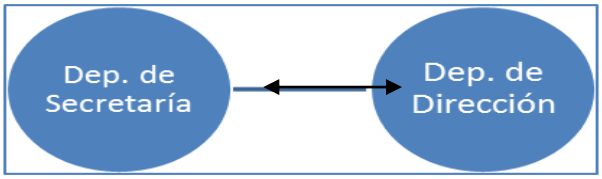

Ilustración 15.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS ESTADÍSTICAS Y SU ARCHIVO DE LA INSTITUCIÓN

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema contable.
- Recurso informático.
- Archivadores.
- Suministro de oficina.

Descripción del procedimiento:

Para la realización de los informes estadísticos en la institución:

1) Se procederá a obtener los datos del sistema enfocándose a la variable que se desee analizar obteniendo datos del periodo actual como del periodo anterior consecutivo.

2) Se procesarán los datos con ayuda de una hoja de Excel, sometiéndolos a un análisis horizontal y vertical. El primero de estos permitirá obtener una evolución de las variables analizadas, mientras que el segundo, nos presentará el peso o ponderación de una variable dentro de una población analizada.

3) Los resultados de estos análisis irán acompañados de sus respetivos gráficos y de un informe en el cual se detallarán las conclusiones y resultados obtenidos.

4) Copia de este informe serán enviado a la directora del plantel como al padre rector de la casa San Juan Bosco, para que estos puedan ver la evolución de los procesos de:
    - Admisión y matriculación de cada periodo lectivo.
    - Asistencia y puntualidad de alumnos.
    - Recaudación y morosidad de la cartera de clientes.
    - Evaluación del cumplimiento de objetivos institucionales.
    - Y demás asuntos que se les sea asignado para su realización.

5) Estas evaluaciones e informes serán realizadas según las fechas de los procesos que serán evaluados y que constan en la agenda institucional.

6) Cada una de estas evaluaciones e informes se custodiarán en los archivos activos que se mantienen en la institución organizados por fechas de elaboración.

Procedimiento:

3. **Ingresar con exactitud los datos y registros académicos que requiera el sistema de información del Ministerio de Educación.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para el ingreso de los datos y registros académicos que requiera el sistema de información del Ministerio de Educación.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependerá de la cantidad de información a registrarse.

Documentos y/o registros a elaborar:

Imprimir los soportes de ingreso y actualización exitosa de información al SIME.

Control Interno a aplicar:

Verificación de los soportes de ingreso y actualización exitosa de información al SIME.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Esto será revisado culminado el proceso de matriculación de la institución, a mediados del mes de marzo según lo planificado en la agenda institucional.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

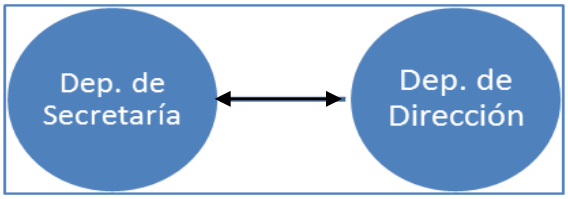

Ilustración 16.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE LOS DATOS Y REGISTROS ACADÉMICOS QUE REQUIERA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema contable.
- Recurso informático.
- Información de los archivos oficiales de la institución, estudiantes y padres de familia.

Descripción del procedimiento:

A parte de receptar, registrar y custodiar la información oficial de la institución, la secretaria del plantel será la encargada de ingresar con exactitud todos los datos y registros académicos que requiera el Ministerio de Educación en su sistema de información, tales como: los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano, licencia y registros de funcionamiento del plantel, notas e información de estudiantes y demás información solicitada por el organismo regulador estatal; por lo que la secretaria del plantel:

1) Ingresará al sitio web http://sime.educacion.gob.ec para realizar el ingreso y actualización de información antes mencionada.

2) Imprimirá el soporte del ingreso exitoso de información.

3) Este soporte será archivado en los archivos de la institución como parte del cumplimiento de sus obligaciones.

4) Se revisará constantemente el correo oficial de la institución, verificando la solicitud de algún tipo de información por parte del distrito zonal de educación designado para la institución.

Nota:

Cualquier información que solicite el ente regulador será socializada con la directora del plantel antes de ser subido al sitio web.

Procedimiento:

4. **Conferir, previa autorización de la Directora del plantel, copias y certificaciones.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la emisión de copias y certificados oficiales de la institución previa autorización de la directora del plantel.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

De veinte minutos aproximadamente por cada copia de la institución o certificado.

Documentos y/o registros a elaborar:

Registro de emisión y entrega de cada documento que sea solicitado a la institución educativa.

Control Interno a aplicar:

Control del registro emisión y entrega de la documentación oficial de la institución.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Trimestralmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

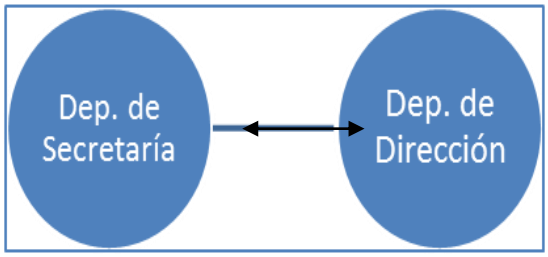

Ilustración 17.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE COPIAS Y CERTIFICADOS OFICIALES DE LA INSTITUCIÓN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECTORA DEL PLANTEL

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema contable.
- Recurso informático.
- Información de los archivos oficiales de la institución sobre docentes, estudiantes y padres de familia.

Descripción del procedimiento:

Para la emisión de cualquier tipo de documentos o certificados oficiales de la institución, la secretaria del plantel:

1) Receptará las solicitudes de la documentación deseada por parte de padres de familias, docentes o personal administrativo de la institución.

2) Se sellarán las solicitudes de recepción, anotando el día y la fecha que se recibe la solicitud.

3) El día laborable siguiente inmediato, se llevarán ante la directora del plantel todas las solicitudes de documentación o certificados presentados ante el departamento de secretaría de la institución, para su conocimiento y aprobación.

4) Una vez aprobada las solicitudes por la directora del plantel; la secretaria del plantel revisará los archivos activos y pasivos de la institución, en el cual se confirmará la información solicitada y se procederá a realizar los respectivos certificados, estos serán emitidos en hojas membretadas de la institución, acompañado de los sellos y firmas de la directora del plantel como de la secretaria. Si acaso se hubiese solicitado copia de algún documento o acta, ésta se fotocopiará y de igual manera constará con los sellos oficiales de la institución antes mencionada.

5) Para la revisión de los archivos de la institución y elaboración de los certificados o copias institucionales, la secretaria del plantel constará con cuarenta y ocho horas para su realización y entrega de lo solicitado.

Procedimiento:

5. **Suscribir de conformidad con las disposiciones reglamentarias, y junto con la Directora los documentos de matrícula y promoción, así como los formularios o registros de datos requeridos por el Sistema de información del Ministerio de Educación.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para suscribir de conformidad con las disposiciones reglamentarias, y junto con la Directora los documentos de matrícula y promoción, así como los formularios o registros de datos requeridos por el Sistema de información del Ministerio de Educación.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Aproximadamente una hora en la revisión y modificación de los formatos y registros con las normativas legales vigentes si estos lo ameritan.

Documentos y/o registros a elaborar:

- La planificación y calendario del proceso de admisión.
- Plan de promoción para el proceso de admisión.
- Registros y formatos de Inscripción, admisiones y matriculación de los estudiantes.
- Formato de actualización de datos personales de estudiantes y padres de familia.
- Registro de estadísticas de admisiones del periodo lectivo.
- Registro de estadísticas sobre la deserciones escolar de la institución.
- Registro de la base de datos de interesados en la oferta educativa.
- Entre otros documentos que disponga la normativa legal o la máxima autoridad del plantel.

Control Interno a aplicar:

Inspección de la correcta estructuración y presentación de los formatos oficiales de registros de la institución así como la realización, manejo y archivo de los mismos.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo podrá realizar los primeros quince días del mes de enero de cada año, y si lograse presentar algún cambio o modificación estatutario en las políticas de la organización salesiana de la casa o alguna modificación de la ley de educación, se lo podrá realizar en el momento de su modificación para trabajar en base a las normativas que rigen a la institución.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

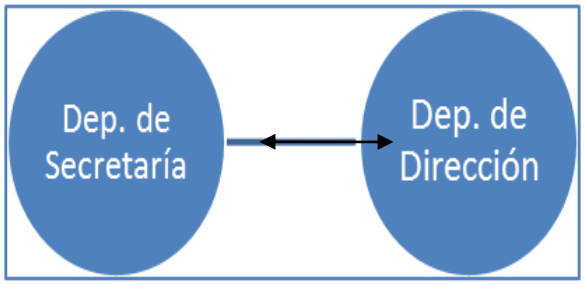

Ilustración 18.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE SUSCRIBIR DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS, Y JUNTO CON LA DIRECTORA LOS DOCUMENTOS DE MATRÍCULA Y PROMOCIÓN, ASÍ COMO LOS FORMULARIOS O REGISTROS DE DATOS REQUERIDOS POR EL SISTEMA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema contable.
- Recurso informático.

Descripción del procedimiento:

Para la realización de este procedimiento la secretaria del plantel:

1) Mantendrá actualizado los formatos y registros para su aplicación del levantamiento de datos que requiere el Sistema de información del Ministerio de Educación, los

formatos para el levantamiento de información para el proceso de matriculación y promoción de la institución.

2) Estos serán revisados en base a las normativas legales vigentes mencionados al inicio del presente modelo de gestión máximo hasta el 10 de enero de cada año.

3) Se organizará una reunión con la directora del plantel con fecha máxima hasta el 15 de enero de cada año para socializar la continuidad o modificación de los formatos a utilizar en el presente año lectivo en la institución con las respectivas bases legales.

4) Una vez socializados y aprobados estos formularios por la directora del plantel, serán utilizados para el levantamiento y presentación de la información respectivas ante los organismos de regulación y control; además de la finalidad básica para lo cual fueron diseñados en los procedimientos específicos de la unidad educativa.

Procedimiento:

6. **Coordinar y actuar como secretaria en los asuntos oficiales, sociales, comité de padres de familia y ceremonias de la institución.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la coordinación y actuación de la secretaria en los eventos oficiales y sociales de la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se lo definirá según la planificación del evento en la agenda institucional.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Listado de asistentes a los distintos eventos.
- Actas e informes finales con las resoluciones a que se han llegado el acuerdo.

Control Interno a aplicar:

Constatar el cumplimiento de la asistencia de la secretaria, en la realización de los eventos establecidos en las fechas y tiempos programados así como de la elaboración, difusión de los informes y actas con las resoluciones y decisiones tomadas en éstas.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Trimestralmente, siguiendo la agenda institucional.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

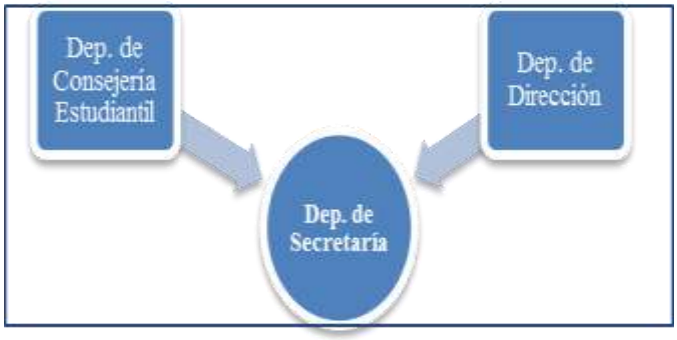

Ilustración 19.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y ACTUACIÓN DE LA SECRETARIA EN LOS ASUNTOS OFICIALES, SOCIALES, COMITÉ DE PADRES DE FAMILIA Y CEREMONIAS DE LA INSTITUCIÓN

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Formatos y circulares de comunicación.
- Uso del internet, sistema contable y correos institucionales.

Descripción del procedimiento:

Este procedimiento se realizará previa planificación de la agenda mensual de la institución, en donde se deberá:

1) Citar con una semana de anticipación a todos los interesados que participen en la reunión especificando lugar, hora y motivo de la reunión realizando su comunicación y confirmación de una manera formal y por escrito o correo electrónico, quedando evidenciada tanto de su comunicación como de su asistencia.

2) En las reuniones la secretaria tomará asistencia de todos los presentes en el acto.

3) La secretaria tomará anotación de todos los puntos que se traten en el evento, así como las resoluciones a que se lleguen, plasmados en un informe que contendrá

detallada la resolución acompañada de las firmas de responsabilidad para su validación.

4) Se archivarán todos los informes y actas levantadas en los distintos actos a disponibilidad para cuando se las soliciten.

Procedimiento:

7. **Participar en el proceso de admisión y matricula.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la coordinación y participación de la secretaria en el proceso de admisión y matriculación de la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependerá de lo programado en la agenda institucional y objetivos planteados por la institución en relación específica a este proceso.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro del calendario del proceso de admisión.
- Plan de promoción para el proceso de admisión.
- Registro de Inscripción y admisiones.
- Registro de estadísticas de admisiones y deserciones escolar.
- Elaboración del registro de la base de datos de interesados en la oferta educativa.

Control Interno a aplicar:

Se establecerá en base al cumplimiento de lo programado en la agenda institucional y objetivos planteados por la institución en relación específica a este proceso.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará mensualmente en el periodo comprendido desde octubre a marzo.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

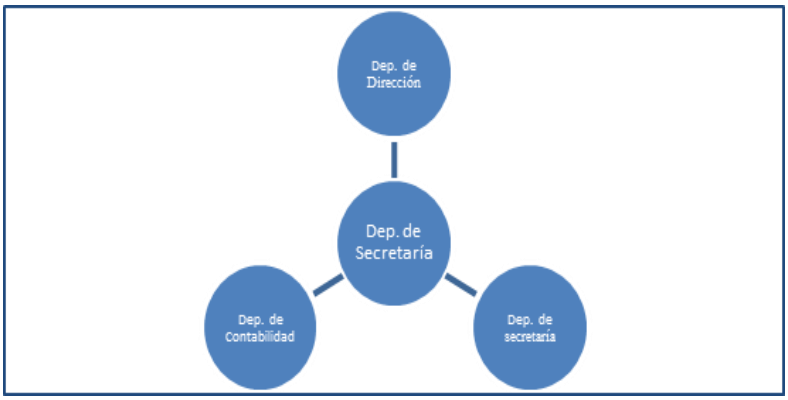

Ilustración 20.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARÍA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Uso del internet, sistema informático y contable, correos institucionales.
- Boletines informativos del proceso de admisión y matriculación.

Descripción del procedimiento:

En el proceso de admisión está comprendido desde octubre hasta el mes de marzo, se procederá a:

a) Elaborar y sugerir el calendario de admisiones.

El cual será propuesto y presentado por la secretaría general ante la directora de la institución hasta el mes de septiembre de cada año y se detallarán las fechas y días en que:

- Se registrarán las fechas de entrega de información a los padres de familia sobre el proceso de admisión y matriculación.
- El calendario de fechas de exámenes de evaluación psicológica y diagnóstico en las materias señaladas.

- El calendario de fechas para la entrega de documentación legal tanto de los aspirantes alumnos como de sus representantes.
- El calendario de fechas de pago de los valores generados por concepto de matrícula, pensiones y/o valores adicionales en la cuenta bancaria de la institución.

b) Participar con marketing, publicidad y relaciones públicas en el plan de medios y promoción de las admisiones.

- Esto se hará mediante la ayuda de banners publicitarios colocados en los exteriores e interiores de la institución; también con la ayuda de redes sociales como el Facebook oficial de la institución dará a conocer los periodos de: información, admisión y matriculación, niveles académicos ofertados y costos por los servicios ofrecidos; incentivando a los padres de familia a ser parte de nuestra unidad educativa, así como los beneficios y valores con que cuenta nuestra institución.

c) Organizar reuniones semanales para revisar y evaluar los objetivos y logros del proceso de admisión durante el periodo de captación, donde se evalúa: Número de llamadas y visitas (colocar meta), la grilla de meta (donde se revisan los números de inscritos y de matriculados versus la meta planteada).

- Estas reuniones se realizarán todos los días viernes durante el proceso de admisión, es decir, desde octubre hasta marzo, la secretaria presentará a la directora un informe con el avance semanal detallado sobre el número de llamadas y visitas recibidas en el proceso de admisión, el número de inscritos y de matriculados versus la meta planteada en la institución podrá evaluar el cumplimiento de éstas y tomar medidas correctivas si acaso son necesarias de realizarlas.

d) Revisión de las bases de datos (Para envíos de mail e información).

- La secretaria deberá revisar y actualizar la información de la base de datos constantemente; específicamente la de los correos electrónicos de los padres de familia de los alumnos que posee la institución y de los nuevos postulantes, para que en este proceso les sea proporcionado información más detallada sobre el proceso de admisión y matriculación; y si acaso, los representantes no posean la disponibilidad de tiempo, puedan atrasarse con las fechas, documentos y requisitos con las que deben acercarse a la institución.

e) Revisar que se encuentre en buen estado de limpieza y presentación los lugares de puntos de admisiones, patio, aulas modelo en los niveles de educación preparatorio, elemental, medio y superior.

- La secretaria será la indicada de supervisar el trabajo del personal de mantenimiento, velando constantemente por la buena imagen que refleje la institución en su limpieza y buen estado estructural, previa visita de padres de familia y potenciales clientes en la institución. Si se encontrase algún deterioro o anomalía esta será comunicado de inmediato a la directora para su remediación inmediata.

En el proceso de matriculación la secretaria realizará:

1. La atención a los padres de familia que solicitan información sobre los requisitos y documentos para la obtención de matrícula, cuando sea el caso por primera vez en la unidad educativa, en los cuales se procederán a emitir:

    a) La hoja de inscripción de los estudiantes.
    b) La cita para la valoración psicológica y de conocimientos con la orientadora de la institución para detectar el nivel académico del alumno, posibles

dificultades que puedan presentar en el aprendizaje y registro de la ficha médica. Y en los casos que se ameriten o soliciten el informe de la orientadora que soporte el pago de una pensión diferenciada o convenios realizados con los representantes.

c) La cita para la entrevista de los Padres de familia con la psicóloga de la institución.

2. Con toda la información antes solicitada se apertura una carpeta por cada aspirante con las debidas observaciones de acuerdo a las valoraciones antes mencionadas y realizadas; adjuntando la siguiente documentación proporcionado por los padres de familia o representantes legales de los aspirantes, lo que les permitirá oficializar la matricula en la institución:

   a) Certificado de promoción del alumno por parte de la unidad educativa de donde proviene.
   b) 6 fotos tamaño carné
   c) Copia de la cédula de identidad del estudiante y del padre o representante.
   d) Libreta de Calificaciones.
   e) Certificado del Centro de Salud.
   f) Hoja de datos del padre de familia.

3. Con toda la información antes solicitada y adjuntada en la carpeta del alumno se procederá a registrar toda la información en el sistema de la unidad educativa generándose automáticamente la matrícula lo que permitirá generar el valor a cobrar por el concepto correspondiente.

4. Se entregará al padre de familia el **código de pago del banco, el cual es Nº 23838** a favor de la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional “Margarita Bosco”, para que éste cancele los valores generados en plazo máximo de los siguientes cinco días laborables.

5. Después de ver generado todos estos valores por cobrar en el proceso de matriculación, la información de los cargos se enviará al departamento de contabilidad para que se proceda a generar y subir los cobros en el Banco Pichincha mediante un convenio que tiene la institución denominado “ Sistema de pagos de estudio”, poniendo a disposición del padre de familia los siguientes canales para pagos de matrículas y mensualidades de las cuotas:

    - Por ventanillas
    - Cajeros automáticos
    - Internet: www.pichincha.com

6. En el caso para los estudiantes que ya están en la institución uno o más años, los padres o representantes llenan solo la hoja de Actualización de Datos y se procederá con el proceso desde el literal 3 del presente instructivo.

Anexo a este proceso la secretaria también tendrá que:

Elaborar y presentar reportes semanales y mensuales a los directivos de la institución, referente al número de matrículas e inscripciones que se están generado en el proceso de matriculación, después del proceso de captación y admisión; el período de evaluación del proceso será desde enero a marzo de cada año, se vigilará por el cumplimiento constante de los objetivos planteados por el ente educativo.

Procedimiento:

8. **Registro y custodia del libro de matrículas, actas de calificaciones de los (las) estudiantes y actas de la junta general de directivos y profesores.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para el registro y custodia de los libros de matrículas y actas de calificaciones como de juntas generales de directivos y profesores que estarán a cargo de la secretaria del plantel.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Es de 20 minutos para cada registro y archivo de los documentos que se procesan en este procedimiento.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro del libro de matrículas.
- Actas de calificaciones de los estudiantes.
- Actas de juntas generales de directivos y profesores.

Control Interno a aplicar:

Constatar el correcto registro y archivo correspondiente a los datos en el libro de matrículas, actas de calificaciones, juntas de directivos y profesores, mediante una muestra aleatoria de todas las transacciones realizadas mensualmente.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Será aplicado mensualmente en el periodo de matriculación y admisión paralelamente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

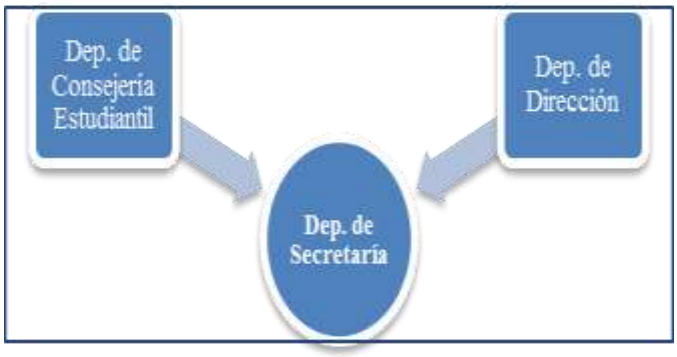

Ilustración 21.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y CUSTODIA DEL LIBRO DE MATRÍCULAS, ACTAS DE CALIFICACIONES DE LOS (LAS) ESTUDIANTES Y ACTAS DE LA JUNTA GENERAL DE DIRECTIVOS Y PROFESORES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Registro de alumnos matriculados.
- Recurso informático.

Descripción del procedimiento:

- La secretaria general después del proceso de matriculación registrará en el libro de matrículas los nombre del alumno, periodo lectivo en que están registrados, nombre del representante e información personal de ambos que permita su ubicación y contacto; este libro es un registro general que nos permitirá clasificar a los alumnos por niveles y periodos lectivos que cursan, pudiendo llevar un historial de alumnos matriculados en la institución.

- Las actas de las calificaciones de los alumnos serán elaboradas y registradas por la secretaria dos veces en cada periodo lectivo, debido a las evaluaciones quimestrales acompañado de los cuadros de calificaciones quimestrales y finales de cada curso o paralelo; su legalización será realizado por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional quien es el encargado de su aprobación. Los cuadros de notas

finales serán debidamente certificados por la dependencia competente y reposarán éstos en los archivos de la secretaría del plantel. Mientras que los reportes de las notas serán entregadas 8 veces durante el año lectivo vigente; es decir, cada 20 días laborables aproximadamente, en las fechas establecidas en el calendario escolar. La secretaria general comunicará mediante la publicación de las agendas mensuales y comunicados a los padres de familia o representantes para que se acerquen a retirarla en la fecha señalada.

- Mientras que en la junta general de directivos y profesores la secretaria será la encargada de tomar anotaciones de los puntos tratados y acuerdos llegados, para la elaboración de los informes y las actas correspondientes a las respectivas juntas, solicitando las firmas en las actas de las directivas o representantes de las juntas organizadas para su validación legal, para después poder ser archivadas por la misma, en la secretaría de la institución.

Procedimiento:

9. **Elaborar certificados de promoción y conducta.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la elaboración y emisión de certificados de promoción y conducta realizados por la secretaria del plantel.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se requiere de 45 minutos para revisar los archivos de la institución donde se permita obtener información para la elaboración de dichos certificados. Y 20 minutos para la elaboración de cada certificado.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Certificados de promoción.
- Certificados de conducta.

Control Interno a aplicar:

Constatación de los procedimientos y tiempos señalados según el modelo de gestión.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Será aplicado bimestralmente en la ejecución del procedimiento, cuando se conozca de la aplicación de una solicitud de este tipo.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 22.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE LA ELABORACIÓN DE CERTIFICADOS DE PROMOCIÓN Y CONDUCTA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Uso del sistema informático y contable.
- Archivos y registros de las notas de los estudiantes.

Descripción del procedimiento:

Para la elaboración y el otorgamiento de los certificados de promoción de un alumno de un año básico a otro superior se requiere que cumplan con los siguientes requisitos:

a) La calificación mínima requerida para la promoción, es de siete sobre diez (7/10).

b) En la Básica Elemental y Básica Media, se requiere una calificación promedio de siete sobre diez (7/10) en cada una de las siguientes asignaturas: Lengua y Literatura, Matemática, Ciencias Naturales y Estudios Sociales, y lograr un promedio general de todas las asignaturas de siete sobre diez (7/10).

c) En la Básica Superior su promoción al año inmediato superior será con una calificación promedio de siete sobre diez (7/10) en cada una de las asignaturas del currículo nacional.

Las asignaturas adicionales como Computación, Religión y Dignidad Humana, Proyecto de Vida, Lengua Extranjera y Cultura Estética son consideradas solo dentro de la institución educativa.

Aquellos estudiantes que hubiesen logrado los mínimos requeridos en los estándares de aprendizaje fijados por el Ministerio de Educación y constatados por la secretaria del plantel, permitirá emitir entonces dos tipos de certificados de promoción, como son:

- Certificado de promoción.- Al término de cada año escolar y desde segundo hasta décimo de Educación General Básica, que han sido promovidos al año inmediato superior.

- Certificado de haber aprobado la Educación General Básica.- Al estudiante que hubiere aprobado el décimo año de la Educación General Básica.

Para la emisión del certificado de conducta se verificará las notas de conducta asignada en las evaluaciones mensuales del estudiante que lo solicite, en los cuadros de calificaciones que mantiene la secretaria y que son realizados y entregados por los docentes; el promedio que se obtenga de la sumatoria de todas estas notas, será el promedio que se refleje en el certificado emitido.

Procedimiento:

10. **Receptar y tramitar las solicitudes de recalificación, de exámenes atrasados y demás solicitudes.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la recepción y trámite de las solicitudes de recalificación, exámenes atrasados y demás realizados por la secretaria del plantel.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

El tiempo estimado para poder emitir un resultado formal de la solicitud será de cuatro días después de haber ingresado la solicitud el alumno en el departamento de secretaría.

Documentos y/o registros a elaborar:

- La ficha de recepción de documentos.

Control Interno a aplicar:

Verificar el procedimiento que se elaboró para esta actividad y sobre todo tomar en cuenta el tiempo de respuesta y entrega para este tipo de solicitudes.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará en los periodos programados en la agenda institucional de toma de exámenes y revisión de notas.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

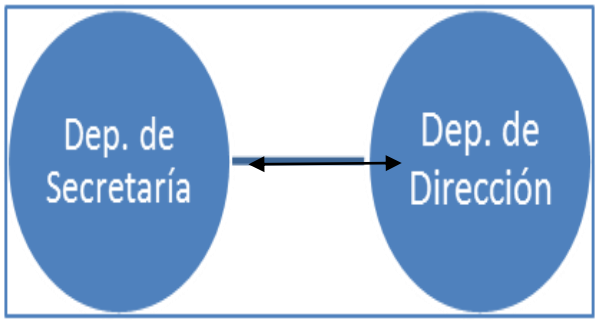

Ilustración 23.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES DE RECALIFICACIÓN, DE EXÁMENES ATRASADOS Y DEMÁS SOLICITUDES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso humano que realice el procedimiento y tramite.

Descripción del procedimiento:

La recepción y trámite de las solicitudes de recalificación se harán en el departamento de Secretaría del plantel, en el cual:

1) Serán recibidas por la secretaria de la institución.

2) Estas serán derivadas a la directora para su conocimiento, valoración y finalmente aprobación o rechazo.

3) Una vez aprobadas estas, serán causa de una reunión con el docente de la materia para revisión de las notas consignadas en el registro del cuadro de calificaciones, ya que una vez asentadas son definitivas, salvo error de cálculo, equivocación al digitar la nota en el programa de calificaciones o caso fortuito de fuerza mayor, debidamente comprobado y aceptado por la directora de la unidad educativa. Si

hubiese necesidad de rectificarlas o asentarlas extemporáneamente, el profesor requerirá la autorización expresa de la autoridad.

La recepción y trámite de las solicitudes de exámenes atrasados se harán solo veinte y cuatro horas después de la presentación al día del examen en el departamento de Secretaría del plantel en el cual:

1) Serán recibidas por la secretaria de la institución, acompañadas por una justificación por escrito y comprobada de calamidad doméstica o caso fortuito de consideración mayor.

2) Estas serán derivadas a la directora para su conocimiento, valoración, comprobación y finalmente, aprobación o rechazo.

3) Una vez aprobada la solicitud, será comunicado formalmente por escrito por la secretaria de la institución al docente para que proceda a tomar el examen atrasado de dicha materia, cuarenta y ocho horas laborables después de su comunicación.

Para las demás solicitudes se manejará los procesos parecidos a los ya detallados, es decir, que serán recibidos y tramitados por la secretaria, mientras que su aprobación lo decidirá la directora.

Procedimiento:

11. **Mantener actualizados y bajo custodia los registros y documentos que dispone en este aspecto la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco, en los archivos activo y pasivo que posee.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la correcta actualización, custodia y archivo de los registros y documentos oficiales de la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se considerará un día laboral cada tres meses, para la revisión y reclasificación de todos los archivos y registros según lo ameriten los archivos respectivos que maneja la institución según lo propuesto en el presente modelo de gestión.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro del orden y de los tipos de documentos que se manejan según su fecha de registro.

Control Interno a aplicar:

Revisar una muestra de los documentos que se encuentran en los archivos activos y velar que se encuentren bien clasificados y actualizados según corresponda su archivador; y en los archivos pasivos constatar que se encuentre la información clasificada por el tipo de documentación y por su fecha de emisión.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Trimestralmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 24.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y CUSTODIA DE LOS REGISTROS Y DOCUMENTOS QUE DISPONE LA UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA FISCOMISIONAL MARGARITA BOSCO, EN LOS ARCHIVOS ACTIVO Y PASIVO QUE POSEE

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Archivadores.
- Suministro de oficina para la clasificación y ordenamiento de los archivos y expedientes de la unidad educativa.

Descripción del procedimiento:

- Aquí se vuelve hacer énfasis que la Unidad Educativa "Margarita Bosco" cuenta con dos tipos de archivos, clasificados por el tiempo de vigencia y los tipos de documentación oficial que maneja y custodia la institución. Un archivo de tipo activo, corriente o temporal (en el cual se guardarán documentos menores a tres años de emisión); y otro un archivo pasivo o de largo plazo (en el cual se guardarán documentos mayores a tres años de emisión). La secretaria general será la encargada de mantener actualizados todos los registros, documentos y archivos que custodia la institución bajo los criterios de formas de manejo y de los mismos antes detallados, separados en grupos o lotes y ubicados por fechas de emisión.

Procedimiento:

12. Mantener actualizada la nómina de autoridades.

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la correcta actualización de la nómina de las autoridades de la Unidad Educativa "Margarita Bosco" y de la casa "San Juan Bosco".

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel y/o auxiliar del departamento.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se requiere de 20 minutos aproximadamente para la confirmación en los cambios organizacionales de la institución y unos 10 minutos para registrar dichas modificaciones en los registros oficiales de la unidad educativa con respecto a las nóminas de las autoridades.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro de actualización de datos y novedades en la estructura jerárquica organizacional de la Casa San Juan Bosco**.**

Control Interno a aplicar:

Solicitar información actualizada a la secretaria de la casa San Juan Bosco sobre la nómina de las autoridades y confrontarla con la información que maneja el departamento de secretaría de la unidad educativa y así poder verificar que la información se encuentre actualizada constantemente.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Trimestralmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Nota aclaratoria:

Para la realización de este procedimiento el departamento de secretaría no se relaciona con ningún otro dentro de la unidad educativa.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso humano para la realización del procedimiento.
- Uso de correos electrónicos.
- Uso de servicio telefónico.

Descripción del procedimiento:

- La Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional "Margarita Bosco" es una de las tres obras de la congregación salesiana en el Ecuador, perteneciente a la Casa San Juan Bosco establecida en la ciudad de Guayaquil. Entre las otras dos obras también se puede mencionar a la Unidad Educativa Salesiana "Cristóbal Colón" y a la Unidad Educativa Salesiana "Domingo Comín", obras pertenecientes a la misma casa, por lo que es una de las funciones principales de la secretaria mantener actualizada la nómina de autoridades que rige esta estructura organizacional. Ésta deberá mantenerse comunicada con las Secretarias de las otras dos obras y la secretaria de la Casa "San Juan Bosco" cuando se produzcan cambios en el personal que se encuentren desempeñando funciones en la estructura jerárquica superior de la organización para que, inmediatamente, se actualice esta información y poder cambiar los destinatarios de los respectivos informes institucionales a quienes se les tiene que remitir.

Procedimiento:

13. **Justificar las faltas y atrasos del personal administrativo y docente de la institución.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la correcta justificación de las faltas de asistencia y atrasos del personal administrativo y docente de la Unidad Educativa Margarita Bosco.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel, auxiliar del departamento y directora del plantel.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se requiere de 15 minutos aproximadamente por cada procedimiento.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Solicitud de justificación por falta o atraso del personal.
- Notificaciones emitidas al Departamento de Talento Humano y personal de institución.

Control Interno a aplicar:

Verificar el cumplimiento de los soportes, procedimientos y tiempos estipulados en el presente modelo de gestión, para este procedimiento.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará una vez cada mes.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

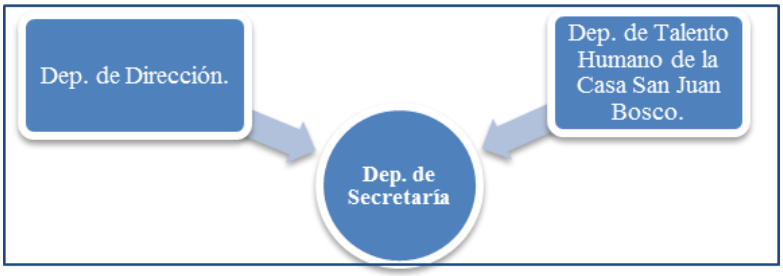

Ilustración 25.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE JUSTIFICAR LAS FALTAS Y ATRASOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Formatos de solicitudes de justificación por falta o atraso del personal en hoja membretada de la institución.
- Resma de papel.
- Recurso informático.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

- Para que la secretaria pueda justificar las faltas del personal administrativo y docente por la inasistencia a la Institución deberá ser presentada ante la directora del plantel, el día que retornan a sus labores, en el caso de no hacerlo la falta se considerará injustificada. La justificación estará acompañada por un certificado médico emitido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), cualquier Dispensario médico del Ministerio de Salud Pública o del seguro de salud privado o dental particular aceptado por la Institución. Si se tratase de alguna calamidad doméstica esta explicará en qué consistió.

- La directora del plantel remitirá la justificación con su aprobación o desaprobación al departamento de secretaría para que esta comunique al Departamento de Talento

Humano de la Casa “San Juan Bosco” los causales y justificaciones respectivas; además que le dará a conocer de su resolución al empleado.

- En el caso de atrasos de los docentes a sus clases, pasados los diez minutos la secretaria computará como falta a clases, debido al abandono del aula antes del tiempo señalado, salvo por enfermedad o causales graves imprevistas. Este atraso o falta se reflejará en la marcación del reloj biométrico que consta en la entrada de la inspección, el cual será revisado por la secretaria para la verificación del cumplimiento de la jornada laboral en la unidad educativa. Si se encontrase atrasos injustificados estos serán notificados a fin de mes tanto al personal como al Departamento de Talento Humano de la Casa “San Juan Bosco” para los respectivos descuentos de ley en su salario. Para el personal administrativo regirá el mismo esquema para los atrasos.

- Se consideraría necesario notificar al domicilio de los trabajadores una vez incurrido en dos faltas consecutivas de inasistencia injustificada a la institución, adjuntándole una copia de la resolución de lo que indica la Reforma al Código de Trabajo en estos casos:

Según: “La codificación 17, publicada en el Registro Oficial Suplemento 167 de 16-Dic-2005 Contiene hasta la reforma del 26-Sep-2012, actualizado a mayo del 2013”, nos indica en él:

“Capítulo IX De la terminación del contrato de trabajo

Art. 172.- Causas por las que el empleador puede dar por terminado el contrato.- El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno, en los siguientes casos:

Por faltas repetidas e injustificadas de puntualidad o de asistencia al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días consecutivos, sin causa justa y siempre que dichas causales se hayan producido dentro de un período mensual de labor”

Procedimiento:

14. Realizar comunicados y cartas – varios al personal y al alumnado.

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la realización de comunicados y cartas de varios al personal y alumnado de la Unidad Educativa "Margarita Bosco".

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel, auxiliar del departamento y la directora del plantel.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se requiere de 10 minutos aproximadamente para la realización de cada carta, oficio o comunicado.

Documentos y/o registros a elaborar:

Cartas, comunicados, oficios, resoluciones, certificados oficiales de la institución.

Control Interno a aplicar:

Verificar la elaboración, presentación y confirmación oportuna de todos los comunicados realizados por la secretaria del plantel.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se revisará mensualmente tomando una muestra representativa de todos los comunicados emitidas por el Departamento de Secretaría.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

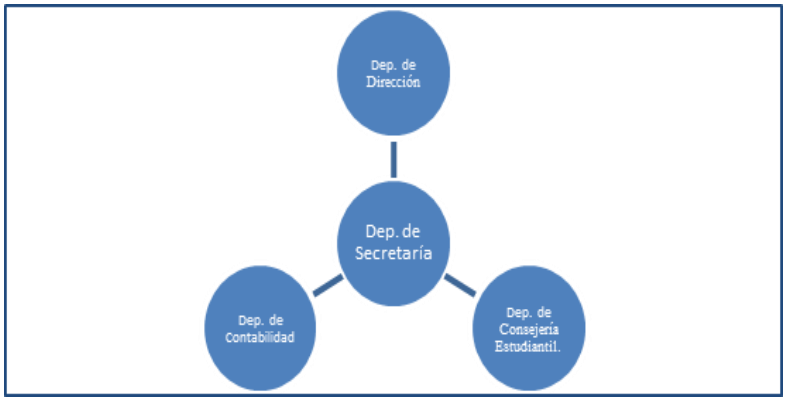

Ilustración 26.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE COMUNICADOS Y CARTAS – VARIOS AL PERSONAL Y AL ALUMNADO

Elaborados por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Hojas membretadas de la institución.
- Resma de papel.

Descripción del procedimiento:

La secretaria general de la institución será la responsable de la realización y emisión de todos los comunicados y cartas oficiales emitidas por la institución sean estos para el alumnado, docentes o personal administrativo. Para el caso de los comunicados la secretaria deberá generar y entregar oportunamente la comunicación solicitada con una anticipación mínima de cinco (5) días laborables a la fecha del evento, cita o reunión.

En la realización y entrega de las cartas o certificados institucionales deberán estar en hojas membretadas de la institución, avaladas por las firmas y sellos respectivos de la Secretaria General como de la Directora. Por lo que:

1) La secretaría del plantel receptará la información o comunicación que se desee que se transmita o se promulgue, estableciendo como periodo mínimo de seis (6) días laborables a la fecha del evento, cita o reunión.

2) Se procederá a realizar la comunicación respectiva por dos vías o canales de información que pueden ser:

   a) Por la vía regular y documentada; pudiendo obtener la confirmación del recibido mediante la firma de la persona en la copia del comunicado emitido.

   b) Por vía electrónica mediante el correo institucional con que dispone el departamento de Secretaría; e igual manera, solicitando la confirmación de la comunicación por este medio.

Procedimiento:

15. Elaboración y seguimiento de la agenda institucional mes a mes.

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la elaboración y seguimiento de la agenda institucional de la Unidad Educativa "Margarita Bosco".

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel, auxiliar del departamento y la directora del plantel.

Responsable:

La Secretaria General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Para la elaboración, presentación y modificación de la agenda institucional se considerará aproximadamente 10 días laborables; mientras que para verificar el cumplimiento de lo programado en la agenda mensual se establece aproximadamente unos 20 minutos.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro de la agenda institucional.

Control Interno a aplicar:

Verificar el cumplimiento de los procedimientos y tiempos estipulados en el presente modelo de gestión para este procedimiento, velando que se cumpla con lo planificado.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

La revisión se lo hará mensualmente al final de cada mes.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

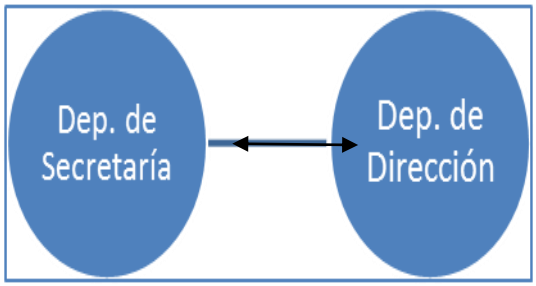

Ilustración 27.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA AGENDA INSTITUCIONAL MES A MES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Suministro de oficina.

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento:

1) La secretaria general de la institución será la encargada de la elaboración y seguimiento de la agenda de actividades de la institución la cual será presentada los primeros treinta días de cada mes de enero ante la Directora del plantel para su revisión y aprobación de todas las actividades por realizar en la institución para todo el año calendario; planificando el ámbito académico como administrativo de la institución.

2) Una vez que la agenda institucional sea aprobada será dada a conocer por la secretaria del plantel de una manera mensual en las carteleras de la unidad educativa, en donde se detallarán las fechas de los eventos, actos y reuniones programadas para ese mes. Esto será publicado máximo hasta el segundo día hábil del mes en curso.

3) A su vez la secretaria elaborará un informe trimestral para ver el nivel de cumplimiento de la agenda en esos tres meses, anotando las observaciones, causa, efecto y responsable del incumplimiento. Este informe será remitido a la directora para su revisión y conocimiento; que permitirá controlar y tomar medidas correctivas para no perjudicar la planificación de dicha agenda.

Procedimiento:

16. Cubrir a los profesores por eventos especiales.

Objetivo:

Establecer los procedimientos y condiciones para reemplazar a los profesores por eventos especiales en la Unidad Educativa "Margarita Bosco".

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la secretaria del plantel, la directora del plantel y personal docente.

Responsable:

La Secretaria General.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Comunicados de confirmación de reemplazo.
- Comunicados a la directora.

Jefe directo inmediato:

La directora del plantel.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

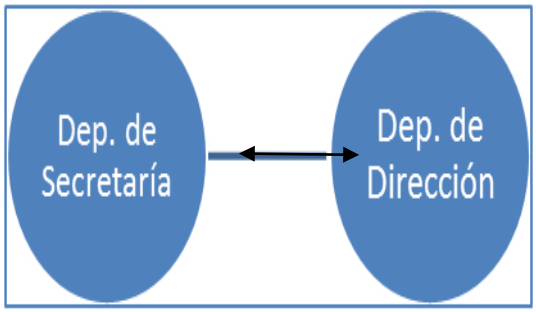

Ilustración 28.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA CUBRIR A LOS PROFESORES POR EVENTOS ESPECIALES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Suministro de oficina.

Descripción del procedimiento:

La secretaria de la unidad educativa cubrirá a los profesores solo por eventos especiales que serán programados con anticipación por la institución y el docente, ya que el docente deberá proporcionar el material didáctico sobre su materia para ser desarrollado en las horas clases cuando éste se encuentre ausente del plantel. En casos de permisos o licencias por enfermedad intempestivamente el docente actuará de igual forma al proporcionar material didáctico de su materia, para que ésta sea desarrollada y aplicada por la secretaria; y de esta forma no se pierda ni interrumpa el proceso de enseñanza a los alumnos. Por lo que:

1) Se receptará la solicitud formal del docente indicando por escrito el día, fecha y hora que se desee que le colaboren con el reemplazo, adjuntando el plan de estudio que se desarrollará en su ausencia.

2) Se revisará la disponibilidad de la secretaria para el día señalado en la solicitud de reemplazo.

3) Se confirmará al docente la solicitud aprobada por la secretaria; o caso contrario, si por problemas de disponibilidad no se logra reemplazar en las horas clases solicitadas, la secretaria del plantel coordinará la participación con otro docente del plantel.

4) Se comunicará por escrito a la directora del plantel la situación presentada por el docente y el reemplazo que ayudará en las horas de clases solicitadas.

5.4 PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL

5.4.1 Portada.

Unidad Educativa Fiscomisional Salesiana Margarita Bosco		
Departamento: Consejería Estudiantil		
MODELO DE GESTIÓN **DEL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL**		
Dirigido A:	**Elaborado Por:**	**Aprobado Por:**
	Doris Cañizares Lozano	
	José Luis Wong Rodas	
Fecha de Elaboración:		**Versión:**

5.4.2 Objetivo general.

El objetivo del modelo de gestión es definir los lineamientos y procedimientos específicos del departamento de Consejería Estudiantil, que estará encargada de impulsar y dinamizar la orientación educativa incluyendo los servicios destinados al bienestar estudiantil en la institución. Además de ser responsable de investigar, planificar, ejecutar, coordinar, asesorar y evaluar los objetivos y acciones de orientación en concordancia con el plan de la institución, con la participación directa de todo el recurso humano con que dispone ésta para el beneficio de toda la sociedad en su conjunto.

5.4.3 Alcance

El modelo de gestión será utilizado para delimitar los procedimientos del departamento de consejería estudiantil, estando a cargo la orientadora del plantel designada por el rector de la casa San Juan Bosco. Así mismo, podrá ser usado por su jefe directo para la aplicación del control interno siendo esta la Directora del plantel.

5.4.4 Perfil del Responsable del Departamento.

- Persona con titulación superior en Psicología educativa, Pedagogía o Psicopedagogía enfocado a la orientación.
- Conocer y aplicar la ley Orgánica de Educación y el Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural.
- Experiencia mínima de dos años como orientadora estudiantil en otra unidad educativa.
- Dominio en el uso de herramientas informáticas, paquetes utilitarios de Microsoft Office, Internet, Software Contables y conocimientos de planificación y presupuestos.

- Actitud y aptitud pro activa para la búsqueda de soluciones de los problemas de elección vocacional, profesional y ocupacional, así como de situaciones que enfrenta el alumnado.
- Disponibilidad para trabajar en equipos multidisciplinarios e inter departamentales, aportando con juicios y críticas imparciales con el fin de proponer alternativas viables, mejoras al proceso de orientación y operatividad del ente.
- Capacidad para la motivación de los colaboradores internos para lograr el cumplimiento de los objetivos comunes que permitan fomentar el compromiso organizacional y la colaboración del trabajo en equipo.
- Habilidad para el manejo del recurso material didáctico y pedagógico en la organización, planificación y desarrollo de talleres y charlas educativas para los estudiantes.

5.4.5 Índice de actividades o tareas del departamento

Las funciones del departamento de Consejería Estudiantil según el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, se encuentran especificadas en los:

Art. 58.- *Ámbito.*

Art. 59.- *Responsabilidad compartida.*

Art. 60.- *Aseguramiento de la calidad de las intervenciones.*

Art. 61.- *Redes de Consejerías Estudiantiles.*

Por lo que, el presente modelo de gestión operativo administrativo – contable define como deberes y obligaciones a realizarse los siguientes:

1. Participar en el proceso de admisiones (desde octubre hasta marzo)
2. Participar en el proceso de inducción de las estudiantes de octavo (marzo)
3. Participar de las convivencias que organiza Pastoral (junio, julio, septiembre)
4. Brindar Capacitación al personal Docente.
5. Acompañar como Profesora guía del Gobierno Estudiantil.
6. Brindar Orientación Vocacional a las estudiantes.
7. Ofrecer Orientación Educativa a los estudiantes.

8. Entrevistas con Padres de Familia.
9. Participar en las juntas de cursos.
10. Coordinar conferencias con profesionales externos dirigido a estudiantes y padres de familia.
11. Brindar apoyo emocional y psicológico al personal que labora en la institución.
12. Informar y orientar a las autoridades, personal docente y padres de familia sobre aspectos de carácter psicopedagógico, social y de salud de los estudiantes.
13. Realizar proceso para pensión diferenciada: visita al domicilio de las estudiantes solicitantes, informe social.
14. Elaborar el plan operativo anual del DOBE .

5.4.6 Base legal de la propuesta del modelo de gestión aplicada para este departamento.

- Ley de la Niñez y Adolescencia.
- Ley de Educación y al Reglamento Especial de Orientación Educativa, Vocacional y de Bienestar Estudiantil.
- Reglamento de Orientación y Bienestar Estudiantil de los establecimientos de nivel medio Salesianos.
- El Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural.

5.4.7 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad del departamento.

Procedimiento:

1. **Participar en el proceso de admisiones.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la coordinación y participación de la orientadora del plantel en el proceso de admisión y matriculación de la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependerá de lo programado en la agenda institucional y objetivos planteados por la institución en relación específica a este proceso.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Hoja de vida con información general de estudiantes y representantes.
- Solicitud de pensión diferenciada.
- Carta de compromiso para representantes.
- Informe de visitas sociales a estudiantes.
- Croquis del domicilio del estudiante.
- Ficha psicopedagógica de los estudiantes.
- Elaboración de expedientes de cada estudiante.

Control Interno a aplicar:

Se establecerá en base al cumplimiento de lo programado en la agenda institucional y objetivos planteados por la institución en relación específica a este proceso.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará mensualmente en el periodo comprendido desde octubre a marzo.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 29.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE ADMISIONES EN EL DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Formatos de registros de la institución.
- Sistema informático.
- Movilización para la realización de la visitas a los domicilios de los estudiantes.

Descripción del procedimiento:

El proceso de admisión se llevará a cabo en el periodo de tiempo que comprende desde octubre hasta marzo de cada año, periodo en que la orientadora de la unidad educativa formará parte de este proceso, en el cual:

1) La orientadora realizará las entrevistas y registros de datos a los representantes y estudiantes, lo que permitirá elaborar los expedientes de cada alumno con información general básica de ellos como de sus representantes, en el caso de inscripción por primera ocasión; mientras que para el caso de alumnos de años anteriores, permitirá actualizar la información en los archivos que ya se posee la institución.

2) Con esta información se procederá a elaborar las hojas de vida de los estudiantes con la información obtenida en las entrevistas y documentación entregada por los representantes legales de los alumnos en la secretaría del plantel.

3) Luego, en base a la planificación realizada para el proceso de admisión, se procederá a citar a los futuros estudiantes para realizarles una entrevista con la orientadora del plantel, lo que permitirá elaborar su ficha psicopedagógica, evaluando aspectos psicológicos y pedagógicos que tienen los estudiantes; y, la identificación de casos especiales en la unidad educativa.

4) Una vez detectados los casos especiales de los alumnos se procederán analizar la ayuda que se le proporcionará o las posibles derivaciones a profesionales especializados que permitan mejorar o solucionar las dificultades o deficiencias que presenten los alumnos.

5) Se procederá a ingresar a todos los aspirantes con las debidas observaciones de acuerdo con los resultados de las valoraciones anteriormente mencionadas.

6) Se archivarán los expedientes de cada aspirante y estudiante en los archivos que se mantienen en el departamento de Consejería Estudiantil, enviando una copia al departamento de secretaría para empezar el proceso regular de matriculación.

Procedimiento:

2. **Participar en el proceso de inducción de las estudiantes de octavo.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la coordinación y participación de la orientadora del plantel en el proceso de inducción de los estudiantes de octavo de la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Es de 150 minutos aproximadamente.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Planificación de actividades y puntos abordar en el proceso de inducción.
- Volantes y día positivas informativas de los reglamentos internos de educación y proceso de evaluación en la unidad educativa.

Control Interno a aplicar:

Constatación física el primer día de clases del cumplimiento al procedimiento detallado a continuación.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará el primer día de clases por el Ministerio de Educación.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

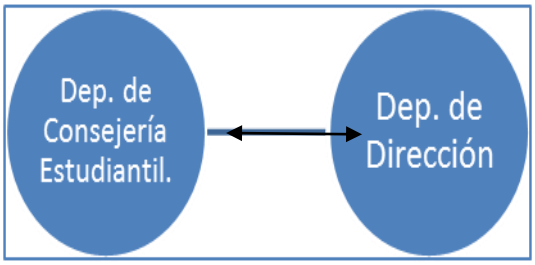

Ilustración 30.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO DE INDUCCIÓN A LAS ESTUDIANTES DE OCTAVO

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Suministro para la elaboración de los volantes publicitarios.
- Recurso informático.
- Proyector.

Descripción del procedimiento:

El proceso de inducción es un procedimiento de orientación realizado para los estudiantes de octavo año de educación básica, realizado el primer día de clases de cada periodo lectivo. Es un evento coordinado para proporcionar las indicaciones adecuadas y lineamientos que permitan a los estudiantes de la unidad educativa conocer las políticas y reglamentos de la institución, por lo que:

1) La orientadora se reunirá con todos los alumnos de octavo año de educación básica para participarles y darles a conocer a los alumnos sobre el sistema educativo, normativas de aprendizaje, socialización y el sistema de evaluaciones que rigen a la Unidad Educativa “Margarita Bosco”.

2) En esta reunión se distribuirán folletos y se proyectarán diapositivas que le permitan entender a los estudiantes el espíritu salesiano y valores que promulga la Unidad Educativa “Margarita Bosco”.

3) La orientadora realizará un recorrido con los estudiantes de octavo año de educación básica, mostrándoles las instalaciones del plantel para fomentar su confianza e inculcar su correcto uso, bajos los parámetros de seguridad establecidos por el ente.

4) La orientadora del plantel mantendrá constante comunicación con la directora de todas las novedades ocurridas que se presenten en este proceso.

Procedimiento:

3. **Participar de las convivencias que organiza Pastoral.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la participación de las convivencias que organiza pastoral en la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Aproximadamente de 150 minutos.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Cronograma, planificación y presupuesto para organizar en conjunto las actividades que organiza pastoral.

Control Interno a aplicar:

Constatación física el primer día de clases del cumplimiento al procedimiento detallado a continuación.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará el primer día de clases, el cual será designado por el Ministerio de Educación.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 31.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA PARTICIPAR DE LAS CONVIVENCIAS QUE ORGANIZA PASTORAL

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Suministro de oficina.
- Recurso informático.

Descripción del procedimiento:

En este tipo de actividades son realizadas en conjunto con el grupo de Pastoral desarrollándose en los meses de junio, julio, agosto y septiembre en donde la orientadora:

1) Se reunirá con el grupo de pastoral para coordinar las fechas de las convivencias para los alumnos, y organizar las citas respectivas a representantes, docentes, estudiantes y a las autoridades respectivas.

2) En esta reunión se organizará la logística y movilización para las actividades con los alumnos, planificando y elaborando el cronograma de todas las actividades de convivencia e integración que se realizarán.

3) Este cronograma será presentado a la directora del plantel para su conocimiento y aprobación.

4) Aprobado el cronograma y la planificación presentada, se procederá a organizar la logística con pastoral.

5) La secretaria ayudará al grupo de pastoral el día del evento a controlar la asistencia y la interacción de las actividades grupales con los alumnos.

6) Registrar evidencia mediante fotos sobre todas las actividades realizadas y sus participantes en las convivencias para ser publicadas en las carteleras y Facebook oficial de la institución.

Procedimiento:

4. **Brindar Capacitación al personal Docente**.

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la organización y desarrollo de las capacitaciones al personal docente de la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Aproximadamente, para la elaboración de la planificación serán unas dos horas para la elaboración del esquema de comunicación y réplica una hora.

Documentos y/o registros a elaborar:

- La planificación y presupuesto de las capacitaciones**.**

Control Interno a aplicar:

Verificación y seguimiento de este procedimiento según lo planificado en la agenda institucional.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará en los meses de abril y mayo de cada año.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 32.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR CAPACITACIÓN AL PERSONAL DOCENTE

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Suministro de oficina.
- Proyector.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

Las capacitaciones que se realicen al personal docente se lo hará en los meses de abril y mayo de cada año; abordando temas académicos, educativos respectos a la malla curricular de educación vigente. También se revisarán temas de índole social, cultural o conductual que afectan a los estudiantes, para así detectar y superar los problemas que se presenten en el proceso de aprendizaje en la unidad educativa. Por ello, la orientadora se encargará de:

1) Planificar las capacitaciones que se ofrecerán al personal docente, las mismas que se presentarán ante la directora del plantel en un informe a mediados del mes de marzo de cada año, que se detallarán las fechas de las capacitaciones, tópicos a tratar, tiempo estimado de realización y recurso o material didáctico que necesite que le proporcione la institución para su realización; esta planificación será revisada, aprobada y modificada, según si lo amerita por la directora del plantel.

2) Una vez aprobada la planificación se procederá hacer la requisición de los materiales o presupuesto de los mismos al departamento de contabilidad, que es la encargada de manejar los fondos de caja chica.

3) Al mismo tiempo se solicitará a la Secretaria del plantel mediante correo electrónico institucional que notifique formalmente al personal docente el día, fecha, hora y tópicos que se tratarán en las capacitaciones que se les proporcionarán. Asimismo, la secretaria le confirmará a la orientadora el listado de confirmaciones de asistentes al evento.

4) Se organizará el material didáctico que se empleará y se suministrará a los docentes en las capacitaciones que se realice.

Procedimiento:

5. **Acompañar como Profesora Asesora del Gobierno Estudiantil.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la participación de la orientadora como profesora asesora del gobierno estudiantil en la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

El tiempo que dure las reuniones del gobierno estudiantil.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Cronograma de elecciones por paralelo y de toda la institución.
- Registro con el resultado de elecciones por paralelo.
- Registro con el resultado de elecciones del gobierno estudiantil.
- Acta de conformación y compromiso del gobierno estudiantil electo.
- Publicación de la nómina de estudiantes del gobierno estudiantil electo para la cartelera.

Control Interno a aplicar:

Verificación y seguimiento de este procedimiento, según lo planificado en la agenda institucional y reuniones extraordinarias solicitadas.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará a la culminación del primer mes de clases de cada periodo lectivo.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

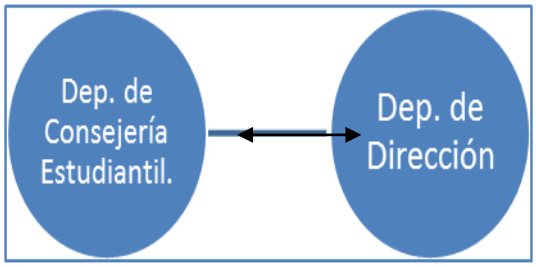

Ilustración 33.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ACOMPAÑAR COMO PROFESORA ASESORA DEL GOBIERNO ESTUDIANTIL

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Formatos de registros.
- Recurso informático y tecnológico.
- Internet.
- Resma de papel.

Descripción del procedimiento:

El gobierno estudiantil es una organización educativa conformada por estudiantes de los distintos niveles académicos que han sido matriculados y asisten regularmente a clases como estudiantes de la Unidad Educativa "Margarita Bosco" que representan la presencia y participación de todo el alumnado en eventos, presentaciones y reuniones de la institución. Por lo que se:

1) Asesorará y participará en la conformación de las asociaciones estudiantiles de cada curso así como del gobierno estudiantil en la institución; esto se realizará la primera semana del mes de abril, para lo cual, la orientadora presentará un cronograma de elecciones por curso y general ante la directora para realizar dicho proceso democrático y de participación.

2) En las elecciones de cada paralelo la orientadora servirá de testigo y registrará el proceso democrático que se dé, para la designación de los representantes estudiantiles por paralelo.

3) Una vez designado los representantes por cada curso se notificará verbalmente a dichos estudiantes electos, una reunión general para conformar el gobierno estudiantil de la Unidad Educativa “Margarita Bosco”.

4) De esta reunión la orientadora de la institución levantará un acta de conformación y compromiso del gobierno estudiantil electo, asimismo la entrega de un instructivo institucional en el que se encuentran tanto sus derechos como sus obligaciones adquiridas en este proceso ante sus compañeros y la institución.

5) Una vez conformada esta comitiva la orientadora participará con voz y voto en todas las reuniones estudiantiles que se realicen en la institución.

6) La orientadora elaborará un acta que contendrá el listado de los estudiantes que conformarán el gobierno estudiantil de la Unidad Educativa “Margarita Bosco” y su periodo de gobierno, acompañado por las firmas respectivas de cada integrante.

7) Esta acta se enviará a la directora del plantel para su conocimiento y aprobación respectiva; estos documentos irán en los archivos del departamento de consejería estudiantil de la institución.

8) Se publicará en la cartelera de la institución la nómina de estudiantes que conforman el gobierno estudiantil y su periodo de mandato, para que sea de conocimiento de todo el cuerpo estudiantil y docente.

Procedimiento:

6. **Brindar Orientación Vocacional a los estudiantes.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para proporcionar el servicio de orientación vocacional a los estudiantes de la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

El tiempo estimado para la realización completa de este procedimiento incluido el análisis y comunicación de los mismos es aproximadamente 15 días.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro de estudiantes atendidos del décimo año de educación básica.
- Test vocacional y de actitudes.
- Certificados de test vocacionales y de actitudes.

Control Interno a aplicar:

Verificación y seguimiento de este procedimiento según lo planificado en la agenda institucional, revisión del material informativo entregado a los alumnos y los test tomados a los mismos; también la verificación del informe final con los resultados obtenidos a la fecha indicada incluyendo su comunicación a padres de familia y estudiantes.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará a finales del mes de agosto de cada año.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 34.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR ORIENTACIÓN VOCACIONAL A LOS ESTUDIANTES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recuso informático.
- Suministros de oficina.
- Resma de papel.
- Proyector.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

1) El proceso de orientación vocacional lo realizará la orientadora de la institución los primero quince días del mes de agosto, que es un proceso de ayuda que se les brindará a los estudiantes del décimo año de educación básica; consiste en demostrarle las distintas opciones de especialización de estudio, campos profesionales y ocupacionales con que disponen y que sobre todo cumplan con sus intereses, objetivos personales, aptitudes y capacidades con que dispone cada uno. La presentación de esta información se realizará mediante una exposición y entrega de material informativo para todos los alumnos del décimo año de educación básica, que será luz y guía para la toma de decisiones de sus especializaciones y futuras carreras profesionales.

2) La valoración de los estudiantes se lo realizará mediante la aplicación de dos tipos de test. El primero, es un test vocacional con la que nos permitirá determinar: la identificación de aptitudes individuales, el descubrimiento y comprensión de intereses profesionales, hábitos de estudios y el análisis de la determinación de las características personales de cada alumno. Mientras que el segundo test, es de actitudes e intereses que nos permitirá inducir la preferencia por la realización de una actividad futura a realizarse, determinando las preferencias de una serie de actividades profesionales planteadas. Estos procedimientos se realizarán los primeros días del mes de noviembre de cada periodo lectivo previa planificación.

3) Los test serán analizados y procesados por la orientadora del plantel, presentando los resultados obtenidos mediante un informe detallado por cada estudiante; dándose a conocer a finales del mes noviembre de cada periodo lectivo, y enviando al Departamento de secretaría una copia de los resultados para que estos sean archivados en los expedientes personales de cada alumno.

4) Se organizará una reunión con los alumnos y la directora del plantel para indicar y comentar los resultados obtenidos de estos.

5) Se elaborará y emitirá un certificado para cada alumno con los resultados del test vocacional y de actitud, avalados por las firmas de la directora, la secretaria general y la orientadora del plantel, lo que acompañado de los otros documentos y certificados institucionales permitirá a los estudiantes inscribirse en otras instituciones para poder terminar su bachillerato.

Procedimiento:

7. **Ofrecer Orientación Educativa a las estudiantes.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para proporcionar el servicio de orientación educativa a los estudiantes de la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependerá de la complejidad del caso a observación.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registros de alumnos sobre casos atendidos.

Control Interno a aplicar:

Verificación y seguimiento del procedimiento a continuación descrito y sobre todo su comunicación respectiva y oportuna de los hechos y procedimientos a seguir.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Apenas se presenten casos en la unidad educativa.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

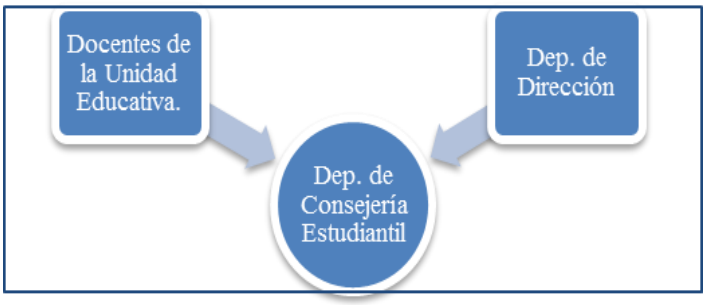

Ilustración 35.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA OFRECER ORIENTACIÓN EDUCATIVA A LOS ESTUDIANTES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso tecnológico.
- Internet.
- Suministro de oficina.

Descripción del procedimiento:

La orientación educativa es un proceso que realiza la orientadora del plantel con la finalidad de evaluar los aspectos que inciden en las actividades escolares de los estudiantes, lo que puede facilitar o dificultar su proceso de aprendizaje; además, proporcionar ayuda a los estudiantes que lo necesiten. Por lo que la orientadora contará con la colaboración de los docentes del plantel para que les hagan saber cualquier problema de atención o rendimiento académico que se les presente con sus estudiantes dentro de sus clases, por lo que:

1) Una vez informado sobre algún problema de aprendizaje con un alumno, la orientadora primero realizará un seguimiento con todos los docentes del estudiante sobre: el desempeño, comportamiento, nivel académico y notas del estudiante en sus clases.

2) Se coordinará una entrevista con el estudiante para poder establecer los problemas específicos que presenten, así como detectar las posibles causas que generan estos.

3) Con toda esta información se procederá a enviar una notificación al representante para coordinar una cita y tratar el asunto.

4) En la reunión con el representante legal del alumno se confirmarán las hipótesis y versiones obtenidas abordando temas de índole social, económica y familiar que involucran al alumno, así como del análisis, síntesis y posibles causas de los problemas que poseen el alumno. Además, se le solicitará permiso formal para realizarle algunas pruebas y evaluaciones psicológicas al alumno que permitan profundizar la afección que éste posee.

5) Obtenido los resultados, nuevamente, se notificará a una reunión con el representante legal y docentes del alumno para comunicarle los hallazgos encontrados y sugerirle el procedimiento a seguir más conveniente para ayudar a superar estas dificultades.

6) Se adjuntará el informe de los resultados obtenidos al expediente del alumno que se mantienen en el Departamento de Consejería Estudiantil.

7) Se seguirá monitoreando la evolución y el desempeño que presenta el alumno; y si lo amerita se organizará nuevas reuniones con la finalidad de proponer mejoras y buscar soluciones.

8) Se registrará en un libro de observaciones, todos los casos atendidos y hallazgos encontrados en la institución. Al mismo tiempo, se mantendrán en constante comunicación de todas las novedades que se presenten a la directora del plantel.

Procedimiento:

8. **Entrevistas con Padres de Familia.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para proporcionar el servicio de entrevistas y consultas a los padres de familia o representantes de los estudiantes de la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependerá del proceso y el objetivo con que se la realiza.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro de entrevistas y asistencia a padres de familia.

Control Interno a aplicar:

Consulta a los padres de familia si son atendidos en todas sus consultas y requerimientos por parte de la orientadora del plantel y verificación de los informes elaborados y, archivados producto de estos servicios ofrecidos.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará mensualmente en el periodo comprendido desde octubre a marzo y en las fechas de entrega de notas a los representantes.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

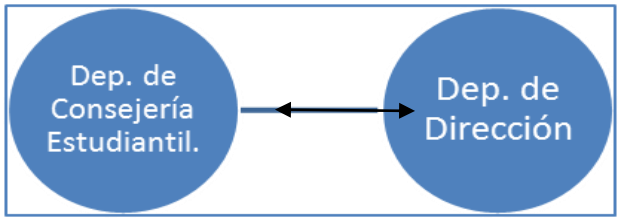

Ilustración 36.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS ENTREVISTAS A LOS PADRES DE FAMILIA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Suministros de oficina.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

La orientadora del plantel será la encargada de atender y realizar las entrevistas a todos los padres de familia en:

- El proceso de admisión y matriculación de los estudiantes.
- El proceso de detección, análisis y evaluación de problemas académicos y de conducta de los estudiantes; así como la propuesta de soluciones y mejoras; a estos en conjunto con padres de familia y profesionales del ramo.
- El proceso de la entrega de notas periódicas y finales de los estudiantes.
- Y cualquier otro asunto o caso que se presente o le deseen participar los padres de familia o representantes con respecto a sus hijos o representados, lo que se realizará bajo previa cita o petición de cualquiera de las partes interesadas.

Para esto:

1) Se llevará un registro formal de la entrevista y la asistencia de los padres de familia indicando el nombre, apellido, día, fecha, hora y motivo por lo que fue llamado o solicitada la atención con la orientadora del plantel.

2) Después de la realización de la entrevista se elaborará un expediente con el asunto por el que fue solicitado, acompañada de los análisis correspondientes.

3) Si se considera necesario se programará una próxima cita con los padres de familia, realizándolo por escrito y confirmando su aceptación.

4) Estos registros se adjuntarán al expediente del estudiante que permanecen en el archivo del departamento, lo que permitirá seguir los casos especiales de alumnos que se presenten.

Procedimiento:

9. **Participar en las juntas de cursos.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para coordinar la participación de la orientadora del plantel en las juntas de cursos que se realicen en la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Para las reuniones de junta de curso son aproximadamente tres días y para la elaboración del informe de notas un día más.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro de notas de aprovechamiento, conducta, faltas, atrasos e inasistencias.

Control Interno a aplicar:

Verificación en el cumplimiento del procedimiento a continuación detallado y de los registros y archivos solicitados para su respaldo.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará según lo programado en la agenda institucional con relación a las juntas de curso que será por lo menos dos veces por cada periodo lectivo y extraordinariamente cuando se la convoque.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

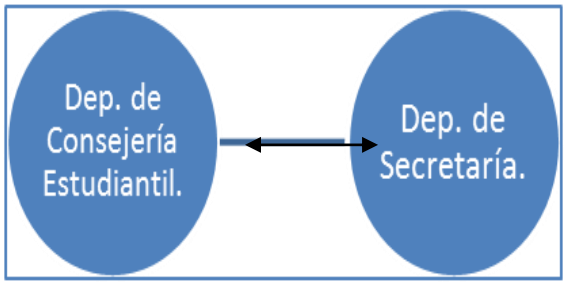

Ilustración 37.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN DE LA ORIENTADORA DEL PLANTEL EN LAS JUNTAS DE CURSOS

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.

Descripción del procedimiento:

La orientadora del plantel participará en las deliberaciones de juntas de curso que se realizarán en la institución con voz y voto, llevará el criterio del departamento en forma documentada; con la finalidad de conocer de cerca los problemas de rendimiento académico, disciplina y asistencia que afectan a los estudiantes y debatirlo con los demás docentes de la institución, por lo que:

1) La orientadora del plantel participará en todas las juntas de curso que se realizarán una vez en cada quimestre y en algunos parciales según lo planificado en la agenda institucional.

2) Por ello, se levantará un registro que contendrá las notas detalladas y globales del rendimiento académico de los alumnos por cada materia que esté cursando, la nota promedio de disciplina, record de inasistencias injustificadas y cualquier observación que se desee registrar de algún punto tratado en específico en la reunión celebrada.

3) De este registro se enviará una copia al departamento de secretaría y el original se lo mantendrán en el archivo del departamento de bienestar estudiantil para ser usado al momento que algún padre de familia solicite información sobre notas del desempeño educativo de su hijo o representado. Lo que servirá también de soporte al momento de la reunión de entrega de notas a los representantes y poder darle seguimiento a casos especiales de alumnos cuando se presenten.

Procedimiento:

10. **Coordinar conferencias con profesionales externos dirigido a estudiantes y padres de familia.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para coordinar las conferencias con profesionales externos dirigido a estudiantes y padres de familia de la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Programa de conferencias a realizarse en la unidad educativa.

Control Interno a aplicar:

Revisión de la presentación y cumplimiento del cronograma de conferencias según lo planificado y aprobado por la directora del plantel

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Se evaluará este procedimiento en los meses de junio y septiembre.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

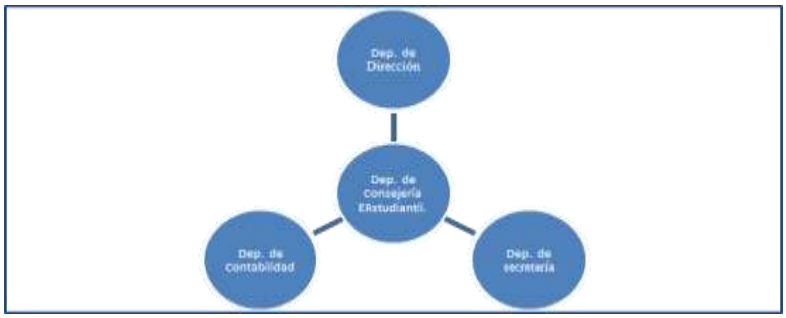

Ilustración 38.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA COORDINAR CONFERENCIAS CON PROFESIONALES EXTERNOS DIRIGIDO A ESTUDIANTES Y PADRES DE FAMILIA

Elaborados por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Presupuesto para la realización de las conferencias.
- Proyector.
- Aulas o locaciones para realizar el evento.

Descripción del procedimiento:

La orientadora del plantel coordinará todas las actividades dirigidas a la orientación grupal e individual de estudiantes y padres de familia relacionadas con:

- Orientación sexual.
- Prevención del uso de drogas.
- Problemas de índole escolar, social, familiar, de aprendizaje y de aspectos vocacionales y profesionales.
- Lograr la adaptación y bienestar del estudiante en el medio escolar, familiar y social.

A su vez esta considerará la incorporación de ser necesaria de profesionales del área específica del tema abordado en el seminario, con la finalidad de proporcionar un mayor aporte al desarrollo del mismo por la cual:

1) La orientadora diseñará un programa de la conferencia que será presentado ante la directora del plantel para su revisión y aprobación; este programa contendrá el tema de la conferencia, objetivo y finalidad de la conferencia, personas a quien va dirigido, quién lo va a proporcionar, día, fecha, hora y lugar de realización del evento, y presupuesto de gastos para su realización, considerando las necesidades y problemáticas que están afectando actualmente a los estudiantes y padres de familia en los campos: social, familiar y escolar de la sociedad.

2) Una vez aprobado el programa y presupuesto de la conferencia se procederá a coordinar la logística del mismo, acompañado de la requisición formal de materiales aprobada por la directora y dirigida al departamento de contabilidad para su adquisición.

3) Se coordinará también la contratación, asistencia y confirmación del profesional externo que participará en la conferencia en el día, fecha y hora programada.

4) Por otra parte, una vez toda la logística confirmada, se enviará toda la información del evento a la secretaria del plantel, vía correo institucional, solicitándole que se realice la comunicación formal respectiva a los beneficiarios del evento.

5) Se estará pendiente a la confirmación del evento de todos los asistentes y controlando que la realización sea exitosa el día del evento.

Este procedimiento se llevará a cabo por lo menos dos veces cada periodo lectivo en los meses de junio y septiembre; programando todo según la disponibilidad de sus participantes.

Procedimiento:

11. **Brindar apoyo emocional y psicológico al personal que labora en la institución.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para coordinar el apoyo emocional y psicológico al personal que labora en la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

El considerado propicio por la orientadora dependiendo el caso que se le presente.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro de asistencia profesional sobre los casos de trabajadores atendidos dentro de la institución.

Control Interno a aplicar:

Realizar encuestas para la evaluación de la satisfacción del cliente interno de la institución con respecto al desarrollo y utilidad que se obtiene de este procedimiento.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Una vez al año a realizarse en el mes de diciembre.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

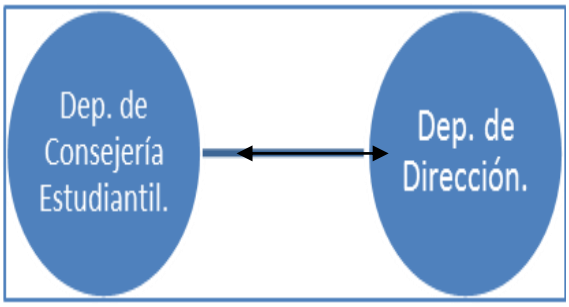

Ilustración 39.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR APOYO EMOCIONAL Y PSICOLÓGICO AL PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.

Descripción del procedimiento:

El departamento de cñonsejería estudiantil no solo estará dirigido a los estudiantes y padres de familia sino que también proporcionará el apoyo respectivo tanto emocional como psicológico a todo el personal que labora en la unidad educativa, cuya labor estará a cargo de la orientadora del plantel en el que participará de manera directa y abierta; siempre y cuando lo sea solicitado voluntariamente por el trabajador.

Este apoyo se lo realizará de una manera profesional y discreta brindándole la seguridad del caso, comprensión y total ayuda con el recurso humano con que cuenta nuestra institución.

La finalidad de este procedimiento es de mantener el buen trato del personal de Margarita Bosco hacia los estudiantes y de ellos entre sí, velar que este sea siempre respetuoso, atento, amable y sin agresiones u ofensas de palabra o de obra.

Por lo que:

1) La orientadora del plantel elaborará un registro de asistencia profesional sobre los casos de trabajadores atendidos dentro de la institución.

2) Se realizarán evaluaciones psicológicas si amerita el caso, y se propondrán consejos y alternativas de ayuda para solucionar el problema.

3) Si fuera el caso de que estos problemas afecten al desarrollo operativo de la institución, la orientadora intermediará y comunicará a la directora del plantel para que esta participe con ayuda en el caso.

4) Se mantendrán en el archivo del departamento de consejería estudiantil todos los expedientes de los empleados atendidos.

Procedimiento:

12. **Informar y orientar a las autoridades, personal docente y padres de familia sobre aspectos de carácter psicopedagógico, social y de salud de los estudiantes.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para informar y orientar a las autoridades, personal docente y padres de familia sobre aspectos de carácter psicopedagógica, social y de salud de los estudiantes en la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Las reuniones durarán el tiempo necesario para informar y buscar soluciones a problemas o eventos que se presenten con los estudiantes, con la participación de las autoridades del plantel.

Documentos y/o registros a elaborar:

Comunicaciones formales sobre aspectos de carácter psicopedagógico, social y de salud que se presenten con los estudiantes a la directora del plantel, personal docente y representantes de los alumnos.

Control Interno a aplicar:

Verificar que cuando se presenten eventualidades en la institución estas sean comunicadas inmediatamente a la directora del plantel.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

En el momento que ocurran eventos problemáticos con los estudiantes.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

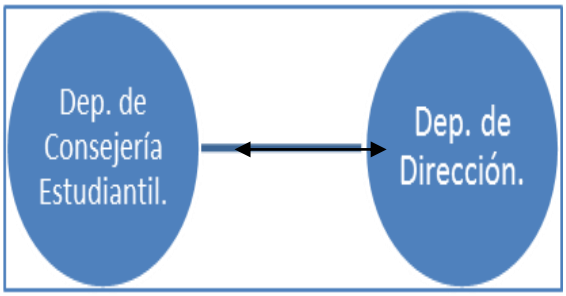

Ilustración 40.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR Y ORIENTAR A LAS AUTORIDADES, PERSONAL DOCENTE Y PADRES DE FAMILIA SOBRE ASPECTOS DE CARÁCTER PSICOPEDAGÓGICO, SOCIAL Y DE SALUD DE LOS ESTUDIANTES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Línea telefónica.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

Todos los casos y actividades que maneje el departamento de consejería estudiantil serán aprobados por la directora del plantel y comunicados oportunamente a las autoridades respectivas del plantel. En los casos especiales de estudiantes que presenten problemas serán comunicados oportuna y formalmente a los docentes y padres de familia o representantes sobre los aspectos de carácter psicopedagógico, social y de salud de los estudiantes para que estos participen en la propuesta de solución.

Todas las comunicaciones se realizarán de manera formal y por escrito utilizando el correo institucional y confirmando el recibimiento de la citación o comunicación. En los casos de los representantes de alumnos que no posean correo electrónico se les comunicará vía telefónica el asunto a tratar.

Todas estas confirmaciones se custodiarán y se organizarán adecuadamente en el archivo del departamento para dejar constancia de la fluidez en la comunicación con los procesos desarrollados en el departamento de consejería estudiantil de la institución.

Procedimiento:

13. Realizar el proceso para pensión diferenciada.

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la realización del proceso de pensión diferenciada en la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Documentos y/o registros a elaborar:

Informe técnico de la situación socio – económica de los estudiantes y representantes en las visitas realizadas.

Resolución con el registro de los estudiantes beneficiados con el proceso de pensión diferenciada.

Control Interno a aplicar:

Revisión del procedimiento y documentación solicitada a los beneficiados según el Reglamento de pensión diferenciada de la Casa San Juna Bosco.

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

El control se lo aplicará en los meses de abril después del periodo en el proceso de admisión y matriculación de la Unidad Educativa.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 41.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL PROCESO PARA PENSIÓN DIFERENCIADA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Sistema contable.
- Presupuesto para organizar la logística a las visitas de los domicilios de los estudiantes.

Descripción del procedimiento:

La orientadora del plantel será la encargada de realizar el proceso para la pensión diferenciada de los estudiantes en la unidad educativa, que se basará en el reglamento de pensión diferenciada de la Casa San Juan Bosco; en el que manifiesta el artículo 2:

"Que es un instrumento mediante el cual la Casa pretende favorecer la formación académica a los niveles Inicial, Básica y Bachillerato de estudiantes con alto rendimiento académico y con limitaciones económicas. Este Programa forma parte del conjunto de acciones que ejecuta la Casa Salesiana San Juan Bosco con el fin de estimular la excelencia académica y contribuir al desarrollo integral de sus estudiantes".

Por lo que la orientadora del plantel deberá:

1) Receptar y tramitar las solicitudes de asignación para el proceso de la pensión diferenciada para los estudiantes. Los requisitos, condiciones y cláusulas para adquirir este beneficio económico adicional se encontrarán establecidos en el reglamento de pensión diferenciada de la Casa San Juan Bosco que posee la institución, que se ampliarán los criterios para el otorgamiento de este beneficio.

2) Se efectuará los estudios socioeconómicos de los estudiantes y se verificará la veracidad de la información presentada por ellos, mediante visitas a los domicilios de los estudiantes beneficiados y una entrevista con su representante legal.

3) Se deberá comprobar la veracidad de los datos que fueron presentados por el estudiante, adicionalmente a la visita y entrevista que fueron realizada.

4) Después de ver realizado la visita al domicilio del alumno se elaborará un informe técnico corroborando la información presentado por el estudiante y representante legal además de detallar la situación socio – económica en que se desarrolla el alumno.

5) Se ingresarán todas las solicitudes recibidas, acompañadas de los respectivos informes técnicos que se realizaron al Consejo de Pensiones Diferenciadas integrado por la Ecónoma de la Casa San Juan Bosco, el director de Pastoral, y la orientadora o trabajadora social del departamento de consejería estudiantil para la evaluación y aprobación de dichas solicitudes; lo que le permitirá definir los montos de ayuda por pensión diferenciada a cada estudiante.

6) En las cesiones del consejo de pensión diferenciada que se celebren también se deberá analizar en conjunto con el Consejo la recuperación de los beneficios de las pensiones diferenciadas de los estudiantes que han debido suspender sus estudios por dificultad económica.

7) Al terminar la sesión del consejo la orientadora elaborará una resolución final con el detalle de los alumnos beneficiados y el porcentaje de ayuda económica que le brindará la institución, así como el monto de beneficios otorgados para el presente periodo lectivo, que le servirá para realizar el seguimiento y cumplimiento de las obligaciones adquiridas por los estudiantes y representantes con la institución.

8) Se enviará una copia de la resolución de la reunión del consejo de pensión diferenciada al departamento de contabilidad para que se registre contablemente los descuentos y becas que se otorgarán a los estudiantes beneficiados, así como enviar una copia al departamento de dirección para dejar transparentada y documentada la decisión a que se llegó.

9) Se dará seguimiento para comprobar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas de los alumnos como de sus representantes, siguiendo los lineamientos establecidos en el reglamento de pensión diferenciada de la Casa San Juan Bosco que posee la institución.

Procedimiento:

14. Elaborar el plan operativo anual del DOBE.

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la elaboración del plan operativo anual del DOBE en la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la orientadora del plantel.

Responsable:

La orientadora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Aproximadamente un mes incluyendo el proceso de revisión y aprobación del mismo.

Documentos y/o registros a elaborar:

El plan operativo anual del DOBE.

Control Interno a aplicar:

Revisión del plan operativo anual terminado y promulgado al departamento de dirección y secretaría.ila

Responsable de la aplicación del control interno:

La directora del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

El control para la verificación de este procedimiento se lo realizará a finales del mes de marzo de cada año.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

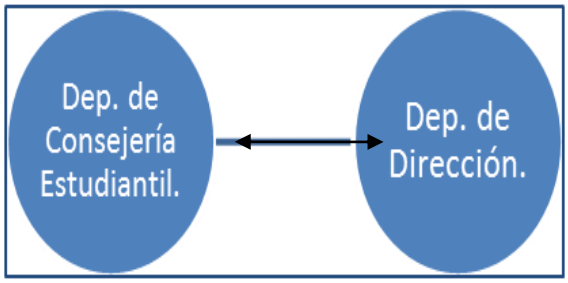

Ilustración 42.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR EL PLAN OPERATIVO ANUAL DEL DOBE

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Sistema informático.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

La orientadora del plantel será la encargada de la elaboración del plan operativo anual del DOBE, cuya finalidad es la de planificar todas las actividades por realizar de este departamento y que fueron detalladas al inicio del presente modelo de gestión `para la aplicación de este departamento. Por consiguiente;

1) En el diseño de este plan se deberán establecer:

    a) Los objetivos específicos de la planificación de las actividades a realizarse durante todo el año lectivo tanto en la parte educativa, académica y administrativa.
    b) Los resultados esperados de la planificación en base a los objetivos que se persiguen.
    c) El detalle de las actividades, cronograma y responsables de la realización de dichos procesos.

2) Dicha planificación se presentará en un borrador ante la directora del plantel para las consideraciones del caso y aprobaciones respectiva con relación a actividades, fechas y participantes.

3) Esta planificación será presentada máximo hasta el 15 de febrero de cada año, siendo revisada y aprobada hasta finales del mismo mes. Para entrar en vigencia a partir del mes de marzo en todos los procedimientos del periodo lectivo de la unidad educativa.

4) Se revisará el cumplimiento de la planificación realizada en conjunto con la directora del plantel, reportando atrasos o novedades que se presenten en la institución.

5.5 PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN

5.5.1 Portada.

Unidad Educativa Fiscomisional Salesiana Margarita Bosco		
Departamento: Dirección		
MODELO DE GESTIÓN **DEL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN**		
Dirigido A:	**Elaborado Por:**	**Aprobado Por:**
	Doris Cañizares Lozano	
	José Luis Wong Rodas	
Fecha de Elaboración:		**Versión:**

5.5.2 Objetivo General

El objetivo de esta propuesta de modelo de gestión es el de proporcionar los lineamientos para el cumplimiento de las políticas Educativas y Administrativas de acuerdo con la Ley Orgánica de Educación Intercultural y del Consejo Nacional de Educación Salesiana.

5.5.3 Alcance

El modelo de gestión será utilizado para delimitar los procedimientos del Departamento de Dirección, estando a cargo por la directora del plantel el cual será designado por el rector de la casa San Juan Bosco.

5.5.4 Perfil del Responsable del Departamento

- Identificación con el Sistema Educativo Salesiano.
- Experiencia como docente en una o varias Instituciones Salesianas, en el respectivo nivel.
- Reconocidos méritos morales.
- Capacidad de liderazgo y de trabajo en equipo.
- No haber sido sancionado en ninguna Institución.
- Conocimiento sobre administración y legislación educativa.
- Conocimiento y habilidad para aplicar los instrumentos educativos institucionales que garanticen la calidad de gestión: Reglamento Inspectorial de Educación Salesiana (RIES), Proyecto Educativo pastoral Salesiana (PEPS), Proyecto Inspectorial de Educación Salesiana (PIES), Proyecto Salesiano de innovación Educativa y curricular (PROSIEC), Reglamentos Internos y Códigos de convivencia.
- Haber aprobado el curso de Formación de Seglares.
- Tener título de cuarto nivel de educación superior en especialización en ciencias de la educación.

5.5.5 Índice de actividades o tareas del departamento

Según el Art. 44 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural las atribuciones del Director son las siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios, fines y objetivos del Sistema Nacional de Educación, las normas y políticas educativas, y los derechos y obligaciones de sus actores.
2. Dirigir y controlar la implementación eficiente de programas académicos, y cumplimiento del proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes o proyectos institucionales, así como participar en su evaluación permanente y proponer ajustes.
3. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del establecimiento.
4. Administrar la Institución educativa y responder por su funcionamiento.
5. Fomentar y controlar el buen uso de la infraestructura física, mobiliario y equipamiento de la institución educativa por parte de los miembros de la comunidad educativa, y responsabilizarse por el mantenimiento y la conservación de estos bienes.
6. Autorizar las matriculas ordinarias y extraordinarias, y los pases de los estudiantes.
7. Legalizar los documentos estudiantiles y responsabilizarse junto con el secretario del plantel, de la custodia del expediente académico de los estudiantes.
8. Promover la conformación y adecuada participación de los organismos escolares.
9. Dirigir el proceso de autoevaluación institucional, así como elaborar e implementar los planes de mejora sobre la base de sus resultados.
10. Fomentar, autorizar y controlar la ejecución de los procesos de evaluación de los aprendizajes de los estudiantes
11. Controlar la disciplina de los estudiantes y aplicar las acciones educativas disciplinarias por las faltas previstas en el Código de Convivencia y el presente reglamento.

12. Aprobar el distributivo de trabajo de docentes, dirigir y orientar permanentemente su planificación y trabajo, y controlar la puntualidad, disciplina y cumplimiento de las obligaciones de los docentes.
13. Elaborar antes de iniciar el año lectivo, el cronograma de actividades, el calendario académico y el calendario anual de vacaciones del personal administrativo y de los trabajadores.
14. Aprobar los horarios de clases, de exámenes, de sesiones de juntas de docentes de curso o grado y de la junta académica.
15. Establecer canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para crear y mantener tanto las buenas relaciones entre ellos como un ambiente de comprensión y armonía, que garantice el normal desenvolvimiento de los procesos educativos.
16. Ejecutar acciones para la seguridad de los estudiantes durante la jornada educativa que garanticen la protección de su integridad física y controlar su cumplimiento.
17. Remitir oportunamente los datos estadísticos veraces, informes y más documentos solicitados por la Autoridad Educativa Nacional, en todos sus niveles.
18. Asumir las funciones del Subdirector o Inspector General en el caso de que la Institución no contare con estas autoridades.
19. Recibir a asesores educativos, auditores educativos y funcionarios de regulación educativa, proporcionar la información que necesitaren para el cumplimiento de sus funciones e implementar sus recomendaciones.
20. Encargar la dirección en caso de ausencia temporal, previa autorización del Nivel Distrital, a una de las autoridades de la Institución o a un docente si no existiere otro directivo en el establecimiento.
21. Las demás que contemple el presente reglamento y la normativa específica que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Además de lo establecido en el Art 44 de la LOEI, la Directora del plantel tendrá que:

22. Elaborar y revisar la agenda mensual de las actividades de la Institución.
23. Controlar el cumplimiento de las disposiciones en la entrada y salida de los estudiantes, así como del personal académico.
24. Organizar y vigilar que el desarrollo de los programas de actividades contribuya a los logros planteadas en el POA (Plan Operativo Anual)
25. Formar parte del Consejo Académico, Económico y Pastoral.
26. Asistir y representar a la Institución en los diversos eventos culturales, sociales y deportivos.
27. Evaluar y supervisar a los docentes y al personal administrativo.
28. Atender a los padres de familia.
29. Apoyar y Motivar al personal docente y administrativo para que mejore la calidad y el rendimiento en sus labores.
30. Asistir y promover juntas de cursos.
31. Llevar el control del registro de los alumnos matriculados y dar seguimiento al cobro de pensiones.

5.5.6 Base legal de la Propuesta del Modelo De Gestión aplicada a este Departamento

La base legal en que se fundamenta el presente Modelo de Gestión administrativo contable es el siguiente:

- Código Convivencia
- Reglamento General de la Ley orgánica de Educación Intercultural (Educación)
- Plan Operativo Anual (POA)
- Reglamento Inspectorial de Educación Salesianos

5.5.7 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad del departamento de Dirección.

Procedimiento:

1. **Cumplir y hacer cumplir los principios, fines y objetivos del Sistema Nacional de Educación, las normas y políticas educativas, y los derechos y obligaciones de sus actores**.

Objetivo

Establecer los procedimientos para el cumplimiento, objetivos y principios del Sistema Nacional de Educación, las normas, políticas educativas, derechos y obligaciones de sus actores.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Documentos y/o registros a elaborar:

Informe con la planificación para la implementación de las nuevas reformas educativas.

Control Interno a aplicar:

Controlar el cumplimiento de normativas y políticas establecidas por el Sistema Nacional de Educación.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará anualmente

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

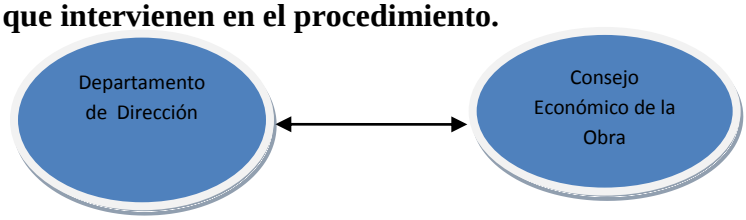

Ilustración 43.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS, OBJETIVOS, NORMAS, POLITICAS EDUCATIVAS DEL SISTEMA NACIONAL DE EDUCACIÓN

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático
- Acceso a los registros a la página oficial y nuevas resoluciones emitidas por Nivel Central de la autoridad Educativa Nacional
- Proyector

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento la Directora del Plantel:

1) Revisará periódicamente cada tres meses las páginas virtuales del Ministerio de Educación en búsqueda de cambios de nuevas propuestas educativas.

2) Se Identificarán las directrices que hay que actualizar en los procesos de formación pedagógica y educativa en la Institución.

3) Se elaborará un informe que deberá contener las exigencias legales que la Unidad Educativa debe de cumplir según las nuevas reformas prevista en la Ley Orgánica Educación Intercultural, así como la planificación para su implementación y cumplimiento, enviando este informe para su revisión y aprobación al Consejo Económico y este a su vez al Ecónomo de la Casa San Juan Bosco.
4) Una vez aprobada la planificación se procederá a la aplicación de los cambios establecidos en el informe emitido.

5) Se organizará una reunión con el cuerpo administrativo y docente para dar a conocer las nuevas reformas y cambios que se implementarán en la Unidad Educativa, así como la asignación y cooperación que prestará cada uno de los profesionales perteneciente a la Institución para su realización.

6) Se realizará una inspección para velar el cumplimiento de la actualización de las nuevas reformas educativas en un plazo no mayor a un mes, según calendario lectivo.

Procedimiento:

2. **Dirigir y controlar la implementación eficiente de programas académicos, y cumplimiento del proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes o proyectos institucionales, así como participar en su evaluación permanente y proponer ajustes.**

Objetivo

Establecer los procedimientos para el control adecuado en la implementación de los programas académicos y cumplimiento del proceso de diseño y ejecución de los planes y proyectos institucionales, así como participar en su evaluación y proponer ajustes de ser necesario.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se estima que se realice en una semana el procedimiento.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Libro de comunicado de actividades.

Control Interno a aplicar:

Vigilar y dar seguimiento periódicamente en el cumplimiento del proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes y proyectos institucionales.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará mensualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

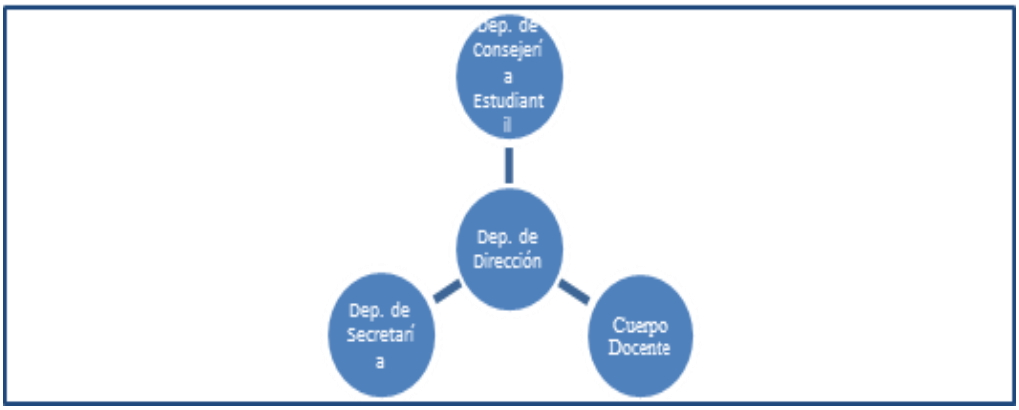

Ilustración 44.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS, PLANES Y PROYECTOS INSTITUCIONALES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático (Internet)
- Suministro de oficina

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento la Directora del plantel velará por el cumplimiento de lo planificado, según lo presentado a inicios de año en la agenda Institucional, Plan Operativo Anual y los objetivos y metas propuestos para este año, por la Casa San Juan Bosco, por lo cual:

1) La Directora organizará una reunión con la Secretaria del plantel en que se le plantearán y se revisará la agenda Institucional para su aprobación máximo hasta el 30 de enero de cada año, detallando la propuesta de los programas académicos, administrativas, así como los planes y proyectos de la Institución para el año en curso.

2) Registrar en el Libro de Comunicados todas las actividades, fechas y responsables de su realización en la Institución en base de la Agenda Institucional presentada y aprobada.

3) Se realizarán inspecciones mensuales para verificar el cumplimiento de dicha agenda, solicitando los informes de desempeño de las actividades cumplidas tanto del personal administrativo como docente.

4) Se llevará un archivo ordenado por fechas de los informes recibidos acompañado de las observaciones y comentarios respectivos del caso.

5) El mismo procedimiento se realizará para la recepción y aprobación del Plan Operativo anual del Departamento de Consejería Estudiantil que tendrá que ser presentado y revisado hasta finales del mes de febrero por el Consejo Económico de la Obra.

Procedimiento:

3. **Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del establecimiento**

Objetivo

Establecer los procedimientos para ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Institución.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Documentos y/o registros a elaborar:

Reporte anual de Gestión.

Control Interno a aplicar:

Revisar los documentos de respaldo que valide la representación legal, judicial y extrajudicial de la Institución.

Responsable de la aplicación del control interno:

Directorio de la Sociedad Salesiana.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará una única vez o cuando sea necesario o solicitado por alguna Institución.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

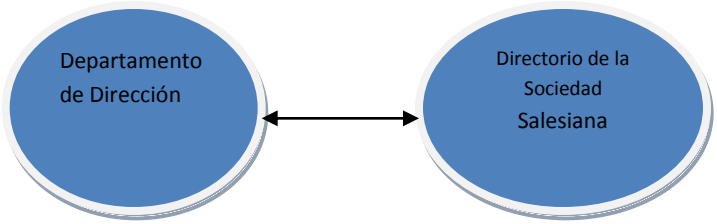

Ilustración 45.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE REPERESENTACIÓN LEGAL, JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL DE LA INSTITUCIÒN

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- RUC
- Constitución de la Institución
- Nombramiento del representante legal

Descripción del procedimiento:

1) El Directorio de la Sociedad Salesiana nombrará a un representante legal de la Obra en este caso a la Directora del plantel para las gestiones administrativas, contables y jurídicas, así como establecer con claridad sus fuentes de ingresos y sus obligaciones.

2) El responsable de cada obra deberá tener en orden y actualizada la situación de derecho de la obra: personería jurídica, nombramiento de las autoridades y representante legal, RUC y número patronal.

3) El responsable de la obra deberá conocer y aplicar las leyes que benefician a la Sociedad Salesiana con exenciones tributarias.

4) Rendir cuentas de su gestión ante el Directorio mediante un reporte anual.

Procedimiento:

4. **Administrar la Institución educativa y responder por su funcionamiento**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para la administración de la Institución Educativa y responder por su funcionamiento.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Durante 30 minutos para supervisar las Instalaciones.

Documentos y/o registros a elaborar:

Informe semestral de Resultados.

Control Interno a aplicar:

Vigilar el cumplimiento de la agenda institucional los planes o proyectos educativos con el fin de poder conocer la marcha de la Institución.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará Semestralmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

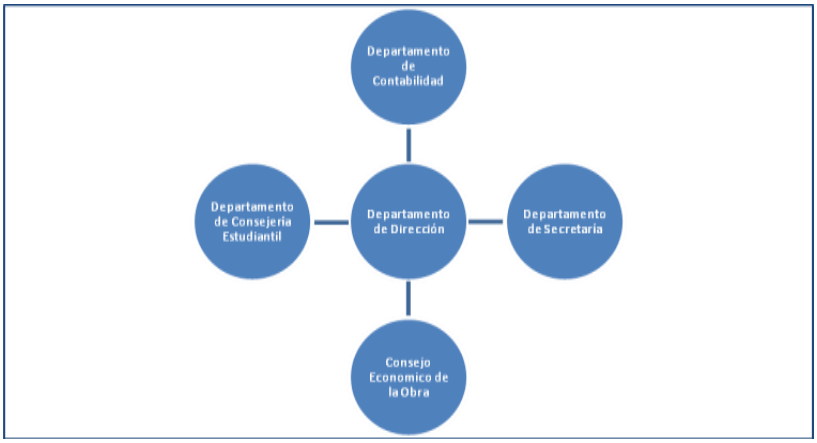

Ilustración 46.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Agenda Institucional

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento se procederá de la siguiente manera:

1) Se dará seguimiento de la agenda Institucional de las actividades planeadas tanto de los procesos pedagógicos (plan de estudio, plan de evaluación) como los administrativos (recursos, medios).

2) Se organizarán o coordinarán canales de comunicación claros, funcionales que garanticen acciones positivas en el desarrollo institucional y que permiten que cada miembro de la Institución ejerza sus funciones con seguridad y responsabilidad.

3) Se preparará un informe semestral del funcionamiento y los resultados obtenidos de la Institución en el que contiene la información suficiente que permita tomar decisiones tanto en el aspecto educativo como administrativo.

Procedimiento:

5. **Fomentar y controlar el buen uso de la infraestructura física, mobiliario y equipamiento de la institución educativa por parte de los miembros de la comunidad educativa, y responsabilizarse por el mantenimiento y la conservación de estos bienes**.

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para el control del buen uso de la infraestructura física, mobiliario y equipamiento de la Institución, así como responsabilizarse por mantenimiento y conservación de esos bienes.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Durante 30 minutos se supervisará las Instalaciones.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Reporte de inventario de activo fijo del Sistema acompañado por las observaciones encontradas.
- Informe de mantenimiento y requisición

Control Interno a aplicar:

Realizar revisiones físicas periódicas, verificando el mantenimiento y cuidado de las instalaciones en la Institución.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Rector de la casa San Juan Bosco.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará trimestralmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 47.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL EN EL BUEN USO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN

Elaborado por Autores.

<u>Recursos necesarios para la realización del procedimiento:</u>

- Aplicación de la Observación directa.

<u>Descripción del procedimiento:</u>

En este procedimiento se:

1) Realizará inspecciones físicas trimestralmente para comprobar el buen estado de las instalaciones administrativas de la institución, así como las aulas de clases, solicitando al Dpto. de Contabilidad un inventario desde el Sistema de los activos que posee la Institución para verificar su existencia.

2) En el caso que se encuentre deteriorado algún implemento de la institución, se enviará una solicitud para que se realice el mantenimiento o cambio respectivo a la Ecónoma de la Institución y al Padre Rector, acompañado de un informe detallando los hallazgos encontrados y la requisición necesaria para la Unidad Educativa.

3) Una vez aprobado la Requisición para el mantenimiento respectivo se solicitará al Dpto. de Contabilidad los fondos necesarios para la ejecución de la obra adjuntando tres proformas como política de compras.

4) En el caso de que se esté dando mal uso del bien se aplicará las sanciones correspondientes, estipuladas en el manual de convivencia de la Institución.

Procedimiento:

6. **Autorizar las matriculas ordinarias y extraordinarias, y los pases de los estudiantes**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para la autorización de las matriculas ordinarias y extraordinarias y los pases de los estudiantes.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

La autorización tendrá un tiempo estimado una a dos horas dependiendo del trámite a realizar.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Cronograma de fechas de matrículas ordinarias y extraordinarias.
- Solicitud de matrícula extraordinaria.
- Solicitud de traslado o pase del estudiante.

Control Interno a aplicar:

Verificar la autorización escrita, que se encuentre adjunto a los documentos de la matrícula.

Responsable

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará una vez al comienzo de clases.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

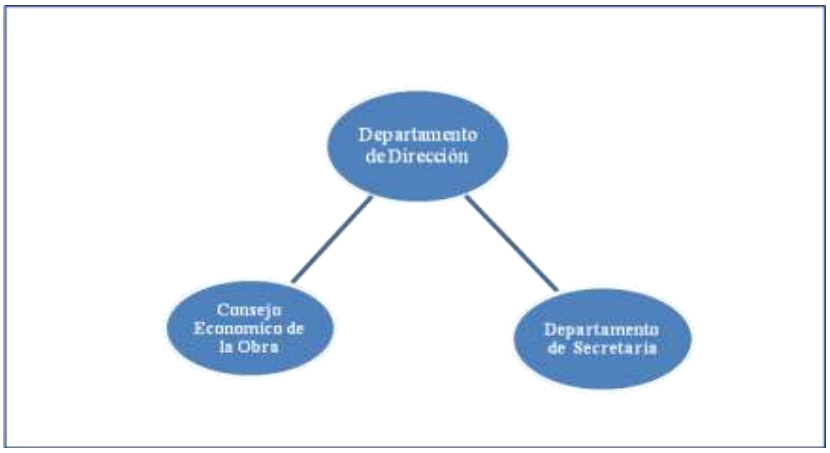

Ilustración 48.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE MATRICULAS ORDINARIAS Y EXTRAORDINARIAS

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso Informático.

Descripción del procedimiento:

1) La directora coordinará con la Secretaria el cronograma de fechas de las matrículas ordinarias y se las publicará en la Institución para conocimiento de los padres de familia.

2) Se establecerá los horarios de atención para la matriculación por secretaría de los estudiantes en el periodo ordinario.

3) Los estudiantes que no se registren en la fecha establecida inicialmente por la Institución lo deberán realizar en el periodo extraordinario por lo que presentarán una solicitud de matrícula extraordinaria a secretaría para la respectiva autorización de la Directora del plantel.

4) Para el traslado o pase del estudiante deberá solicitar por escrito el representante legal lo requerido, justificando el motivo del cambio a otra Institución.

5) Dicho documento deberá ser respaldado con la firma autorizada de la Directora del Plantel y del representante del estudiante.

Procedimiento:

7. **Legalizar los documentos estudiantiles; es responsabilidad de la Directora junto con la secretaria del plantel la custodia del expediente académico de los estudiantes**.

Objetivo

Establecer los procedimientos para la legalización de los documentos estudiantiles y la custodia del expediente académico de los estudiantes.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Para su elaboración del expediente académico se estima que se realice en una hora y su revisión en 20 minutos.

Documentos y/o registros a elaborar:

Expediente académico de los estudiantes.

Control Interno a aplicar:

Revisar la existencia del expediente académico de cada estudiante y estén los documentos debidamente legalizados.

Responsable

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará anualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

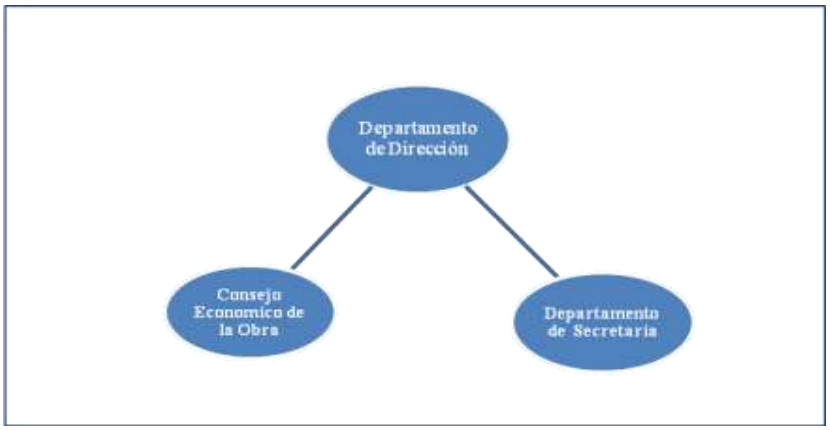

Ilustración 49.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ESTUDIANTILES Y CUSTODIA DE EXPEDIENTE ACADÉMICOS

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso Informático.
- Historial y datos del estudiante

Descripción del procedimiento:

1) La Directora junto a la Secretaria del plantel armarán el expediente académico de cada estudiante en la que incluirá los datos de identificación de las estudiantes, notas correspondientes a todo el historial académico, informes psicopedagógicos realizados.

2) Los expedientes académicos deberán estar actualizados y debidamente archivados, quedando custodiados por la Secretaria y La Directora garantizando su seguridad e inviolabilidad.

3) Para la legalización de documentos estudiantiles estos se tramitarán en el Ministerio de Educación los diplomas de estudios terminados.

4) Se entregarán los diplomas de estudios terminados al culminar el año lectivo y en sesión solemne a los estudiantes del plantel.

Procedimiento:

8. **Promover la conformación y adecuada participación de los organismos escolares.**

Objetivo

Establecer los procedimientos para la promoción y participación de los organismos escolares.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Aproximadamente en 45 días para conformación de Organismos escolares de la Institución.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Informe de Confirmación de Organismos Escolares de la Institución.

Control Interno a aplicar:

Velar por la Promoción y participación de los organismos escolares.

Responsable

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará anualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

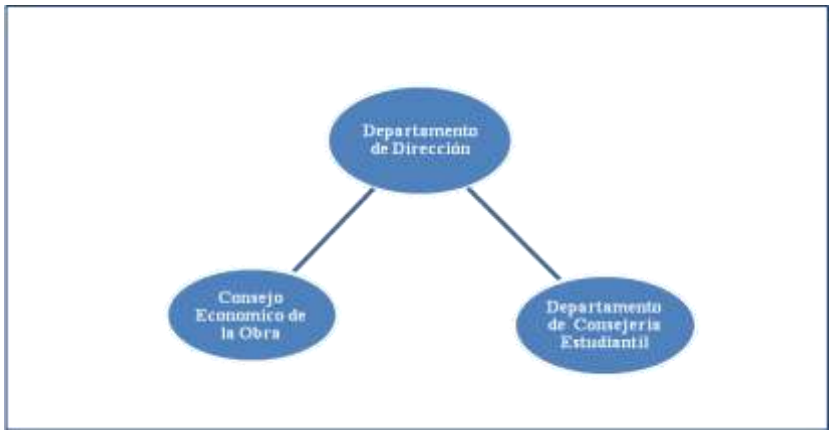

Ilustración 50.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE PROMOVER LA CONFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS ORGANISMOS ESCOLARES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso Informático.

Descripción del procedimiento:

Según el Art 48 de Ley Orgánica de Educación Intercultural son organismos de los establecimientos educativos públicos, Fiscomisionales y particulares los siguientes:

1. Junta General de Directivos y Docentes

2. Consejo Ejecutivo

3. Junta de Docentes de Grado o Curso

4. Departamento de Consejería Estudiantil

5. Organizaciones Estudiantil

6. Padres de Familia o representantes legales de los estudiantes; y,

7. Junta Académica

Por lo que, el procedimiento para esta actividad se detalla a continuación:

1) La Directora del plantel planificará una reunión con la secretaria, orientadora, docentes, y jefes de áreas del plantel para organizar la conformación de los respectivos organismos escolares dentro de la Institución.

2) Se procederá a segregar la responsabilidad de creación y dirección de los siguientes organismos:
   - La Orientadora del plantel, la conformación del Departamento de Consejería Estudiantil.

   - A los docentes jefes de áreas: Junta General de Docentes, Consejo Ejecutivo, Junta de Docentes de curso, Organizaciones estudiantiles, Junta Académica.

3) Las decisiones a la que se lleguen un acuerdo en la reunión se plasmarán en un informe elaborado por la Secretaría del Plantel y firmado por los presentes.

4) Esta planificación será revisada después de cuarenta y cinco días por el Consejo Económico para su aprobación.

5) Una vez aprobada por el Consejo se procederá dar en marcha con lo establecido.

Procedimiento:

9. **Dirigir el proceso de autoevaluación institucional, así como elaborar e implementar los planes de mejora sobre la base de sus resultados.**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para dirigir el proceso de autoevaluación institucional, y elaboración de planes de mejora sobre la base de sus resultados.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Aproximadamente en setenta y dos horas.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Informe del proceso de Autoevaluación.
- Plan de Mejora.

Control Interno a aplicar:

Verificar la existencia y fiel cumplimiento de mecanismos para asegurar la calidad al interior de la Institución.

Responsable

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará anualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 51.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL Y PLANES DE MEJORA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso Informático, carteleras

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento se realizará de la siguiente manera:

1) Se planificará un cronograma para el proceso de autoevaluación en las áreas de la Institución, cada jefe de área redactará un informe sobre sus fortalezas y debilidades que inciden en su trabajo diario y se informará los tiempos previstos para la entrega del documento.

2) Se seleccionará un grupo de docentes que se encargarán de aplicar las encuestas a los padres de familia para incorporar el punto de vista acerca de la Institución.

3) La Directora revisará el informe de cada área para evaluarlo y analizar la información a partir de los resultados obtenidos.

4) Una vez que la Directora cuente con la información suficiente, realizará un informe de Autoevaluación y entregará dicho documento al Consejo Económico para posteriormente comunicar a todos los integrantes de la comunidad educativa los resultados del proceso de autoevaluación con la finalidad de plantearse conjuntamente el plan de mejora sobre la base de sus resultados.

5) A partir del Informe de autoevaluación se propondrá el uso y aplicación de Plan de mejora, dicho documento se lo distribuirá al personal docente y administrativo para su lectura y análisis crítico.

6) Se programará una reunión con la comunidad educativa para discutir, ajustar el plan de mejora, que deberá quedar por escrito el compromiso de trabajo de cada docente y personal administrativo de los resultados que se pretende lograr.

7) El Plan de mejora será colocado en las carteleras para que todos los miembros de la comunidad educativa tengan acceso y conocimiento del mismo; la Directora dará el seguimiento respectivo del caso.

Procedimiento:

10. **Aprobar el distributivo de trabajo de docentes, dirigir y orientar permanentemente su planificación de trabajo, y controlar la puntualidad, disciplina y cumplimiento de las obligaciones de los docentes**.

Objetivo

Establecer los procedimientos para seguir en la aprobación del distributivo de trabajo de docentes y controlar la puntualidad, disciplina y cumplimiento de sus obligaciones.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente por la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Su estimación es aproximadamente en 30 días la aprobación del Distributivo de trabajo de los docentes.

Documentos y/o registros a elaborar:

Informe de cumplimiento de Obligaciones de los docentes.

Distributivo de trabajo de docentes.

Control Interno a aplicar:

Verificar que el personal docente ha cumplido con sus horarios de trabajo y con el cumplimiento de sus obligaciones descritas en el Distributivo de Trabajo al concluir el mes.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará mensualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

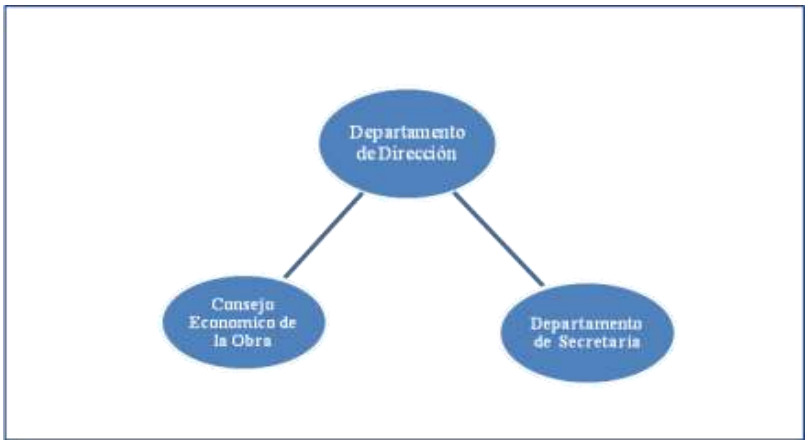

Ilustración 52.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO EN LA APROBACIÓN DEL DISTRIBUTIVO DE TRABAJO DE DOCENTES Y CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA PERSONAL ACADÉMICO

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso Informático
- Libro de comunicados
- Reporte de asistencia por Dpto. de Gestión de talento humano(GTH)

Descripción del procedimiento:

1) El Distributivo de trabajo de docentes será elaborado al menos con treinta días de anticipación a la iniciación del nuevo periodo lectivo.

2) Se revisará y analizará el distributivo de trabajo para cada docente en función de las necesidades o carga de trabajo del siguiente periodo lectivo. El distributivo contendrá, el nombre del docente, título académico, disciplina a cargo, carga horaria, tutoría académica, práctica docentes y otras funciones que se detalle en el documento.

3) La Directora dirigirá y orientará permanentemente su planificación así como su implementación en la Institución, para ello realizarán clases de observaciones áulicas para controlar su cumplimiento.

4) La directora entregará la planificación académica a cada docente para su conocimiento y aplicación.

5) Se elaborará un informe de cumplimiento de las obligaciones de los docentes y en el caso de presentar observaciones se procederá a llamar la atención verbalmente y se anexará en el Libro de Comunicados, de ser recurrente se lo sancionará según el reglamento de la Institución.

Para la entrada y salida de los docentes se procederá como se detalla a continuación:

a. La Directora comunicará por escrito los horarios establecidos para la entrada y salida de los docentes.

b. Para el control del ingreso como de salida se manejará un medio magnético que deberá estar programado la hora de entrada y salida del personal administrativo y docente.

c. En el caso de tener dificultad con el medio magnético cualquier colaborador reportará ante la directora el inconveniente presentado, esta a su vez reportará al Dpto. de JTH para los correctivos respectivos.

d. El Dpto. GTH reportará a la Directora si se presenta anomalías consecutivas en las entradas y salidas de los docentes y del personal administrativo, se procederá como primera instancia a comunicar verbalmente la incidencia presentada y si es repetitivo se preparará el llamado de atención por escrito al docente.

e. La Directora inspeccionará que se cumplan con las disposiciones de entrada y salida tanto de docentes como de estudiantes y cualquier observación lo anexará en el libro de comunicados.

Procedimiento:

11. **Elaborar antes de iniciar el año lectivo el cronograma de actividades, el calendario académico y el calendario anual de vacaciones del personal administrativo y de los trabajadores.**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para la elaboración del cronograma de actividades, calendario académico y calendario anual de vacaciones del personal administrativo y académico.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Para su elaboración del calendario académico, cronograma de actividades y calendario anual de vacaciones se estima que se realice en un mes.

Documentos y/o registros a elaborar:

Cronograma de actividades.

Calendario académico.

Calendario anual de vacaciones del personal administrativo y docente.

Control Interno a aplicar:

Revisar que los cronogramas de actividades, calendario académico y calendario anual de vacaciones del personal de la Institución se encuentren listos en el periodo de tiempo señalado basados en la normativa de la Ley Orgánica de Educación Intercultural y los reglamentos internos de la Institución.

Responsable

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará anualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 53.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES, CALENDARIO ACADÉMICO Y CALENDARIO DE VACACIONES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ACADÉMICOS

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso Informático.
- Internet

Descripción del procedimiento:

Para este procedimiento:

1) La Directora junto a la Secretaria del plantel elaborarán el cronograma de actividades un mes antes de iniciar el año lectivo en la Institución en la que incluirán todas las actividades a desarrollarse en cada mes del año académico (Atención de padres de familia, pastoral, horario de recreo y horarios de docentes, vacaciones de estudiantes y docentes, etc.), una vez revisados por el Consejo

Económico se procederá a publicarlo en carteleras y se lo subirá a la plataforma de la página web de la Unidad Educativa.

2) El calendario académico igual con el cronograma serán elaborados un mes antes de iniciar el año lectivo y en él se detallarán las fechas en que se desarrollarán las actividades según el periodo académico a realizarse.

3) Se presentará la propuesta del calendario académico de la Institución al Consejo Económico para su aprobación, de haber observaciones se procederá a corregirlas y se publicarán en la cartelera para conocimientos de la Comunidad Educativa.

4) El calendario anual de vacaciones se elaborará junto con los cronogramas de actividades y calendario académico, una vez aprobado por el Consejo Económico de la Obra se procederá a remitir el documento a todos los docentes y personal administrativo de la Institución.

5) Se publicará en cartelera el calendario anual de vacaciones y se enviará vía email la información al personal docente y administrativo.

Procedimiento:

12. **Aprobar los horarios de clases, de exámenes, de sesiones de juntas de docentes de curso o grado y de la junta académica.**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para la aprobación de horarios de clases, exámenes, sesiones de juntas de docentes de curso o grado y la junta académica.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

oResponsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

El tiempo aproximado en su realización es un mes antes de comenzar el año lectivo.

Documentos y/o registros a elaborar:

Informe de Junta de Docentes de curso.

Comunicados de la convocatoria de Junta de Docentes de curso y Junta Académica.

Control Interno a aplicar:

Vigilar el cumplimiento establecido y programado en los horarios de clases y exámenes así como el de la Junta de docentes de curso y la Junta académica.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará anualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 54.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO EN LA APROBACIÓN DE HORARIOS DE CLASES, EXÁMENES Y JUNTAS DE DOCENTES DE CURSO

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Horario de clases y exámenes anual
- Cronograma de fechas de reuniones de junta de docentes y Junta Académica

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento se procederá de la siguiente manera:

1) Un mes antes del inicio del año lectivo se presentará el horario de clases que va a regir durante el año, la Directora lo revisará y analizará si se han respetado los criterios pedagógicos establecidos en la normativa vigente (art. 146: año lectivo)
   En el caso de haber observaciones se aplicará los cambios para posteriormente aprobarlo, dejando asentado la firma de responsabilidad.

2) Una vez culminada la revisión y aprobación de los cuadros de distribución de horas clases queda prohibido reajustar o modificar.

3) Luego se procederá a revisar conjuntamente el archivo de los horarios de exámenes para revisión, aprobación y posteriormente aplicación.

4) Las sesiones de juntas de docentes de curso o grado y la junta académica serán presididas por la Directora y programadas de acuerdo al calendario académico, una vez revisada y analizada se procederá a la aprobación.

5) Las sesiones de junta de docente y junta académicas respectiva serán convocadas o comunicadas con 72 horas de anticipación vía email a todo el personal competente en la realización del procedimiento.

6) Se emitirá un informe al Consejo Económico sobre las observaciones y decisiones tomadas en la Junta de docentes de curso y la Junta Académica.

Procedimiento:

13. **Establecer canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa para crear y mantener tanto las buenas relaciones entre ellos como un ambiente de comprensión y armonía, que garantice el normal desenvolvimiento de los procesos educativos.**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para establecer canales de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa y mantener buenas relaciones que garantice el buen desenvolvimiento de los procesos educativos.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

El tiempo estimado en su realización es aproximadamente una hora.

Documentos y/o registros a elaborar:

Email desde el correo institucional

Carteleras

Comunicados a padres de familia

Control Interno a aplicar:

Vigilar que existan canales formales de comunicación y que éstos sean implementados y usados correctamente para el desarrollo de todos los procesos institucionales; de tal manera que permita fortalecer las competencias comunicativas y sistematizar los procesos educativos y administrativos de la Institución.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará mensualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

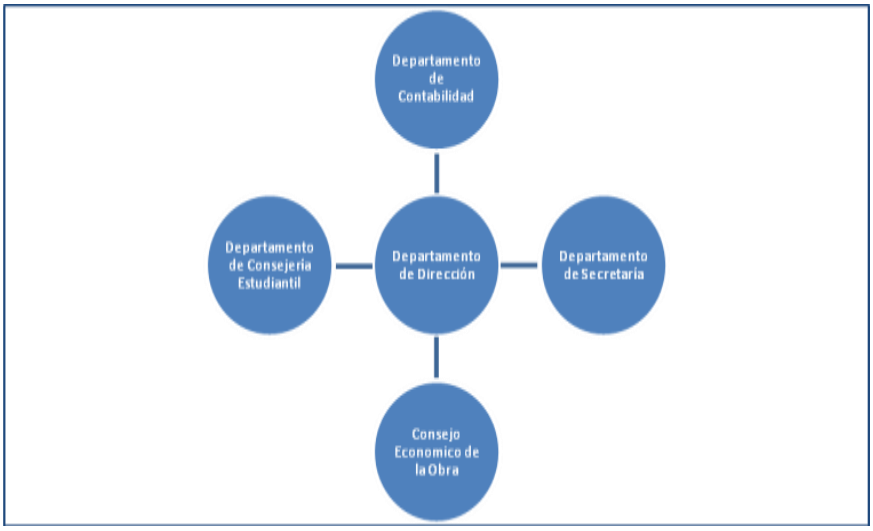

Ilustración 55.DIAGRAMA DE ÀREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recursos Informático- Internet

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento se procederá de la siguiente manera:

1) La directora fomentará la buena utilización de herramientas tecnológicas como el correo institucional para garantizar el buen funcionamiento de los procesos educativos, lo que permitirá lograr un desempeño eficaz en las actividades a realizarse dentro de la Institución.

2) Se coordinará otros canales de comunicación claros, como carteleras, comunicados por escrito a padres de familia, reuniones; de manera que garanticen acciones positivas en el desarrollo institucional.

3) Se creará espacios de acogida para la familia en la Institución Educativa para socializarse y que facilite la participación entre todos los miembros que conforman la Comunidad Educativa, por consiguiente, ofrecerá un ambiente de armonía y buenas relaciones.

4) Se convocará reuniones de padres de familia y docentes mediante comunicados escritos para intercambiar información útil, sobre el rendimiento y aprendizaje de los estudiantes o cualquier tema relacionado con la Institución.

Procedimiento:

14. **Ejecutar acciones para la seguridad de los estudiantes durante la jornada educativa que garanticen la protección de su integridad física y controlar su cumplimiento.**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir en la ejecución y cumplimiento de acciones para la seguridad de los estudiantes durante la jornada educativa.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

El tiempo estimado será entre una y dos horas para la realización.

Documentos y/o registros a elaborar:

Plan de contingencia para la protección integral de los Estudiantes

Cronograma de Control de Entrada y salida de los estudiantes

Informe de Cumplimiento de protección y seguridad de los estudiantes

Control Interno a aplicar:

Vigilar el cumplimiento de las acciones o mecanismos necesarios que garantice la seguridad de los estudiantes tanto internamente como externo de la Institución.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará trimestralmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

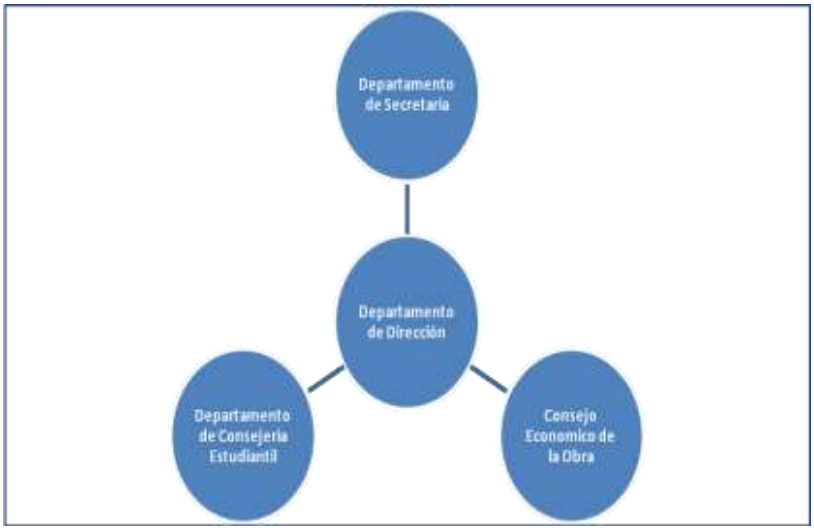

Ilustración 56.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE ACCIONES PARA LA SEGURIDAD DE LOS ESTUDIANTES DURANTE LA JORNADA EDUCATIVA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Agenda Institucional

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento se procederá de la siguiente manera:

1) La Directora junto con la Secretaria y el Dpto. de Consejería Estudiantil elaborará un plan de contingencia para la protección integral de los estudiantes de la Unidad Educativa. En el plan deberá contener :

    a. Lineamientos para generar en la comunidad escolar una actitud de autoprotección para precautelar la seguridad física de cada uno de sus integrantes.

b. Conformación de brigadas estudiantiles, se seleccionará al mejor estudiante de cada curso como jefe de la brigada.

c. Realización de charlas, acciones vivenciales, de seguridad dictadas por el personal de la Policía Nacional o la Psicóloga del Plantel.

d. Cronograma de control de la entrada y salida de los estudiantes a fin de evitar que los estudiantes salgan del plantel sin autorización de la Directora e impedir el ingreso de personas ajenas a la Institución.

e. Programación de la participación de los docentes durante el periodo de recreo, de manera que exista control en cada una de las áreas de la Institución.

2) Se coordinará y mantendrá contacto con la Policía Nacional, DINAPEN y demás organismos de control para mejorar las estrategias de protección integral de los estudiantes.

3) Se programará periódicamente reuniones con los padres de familia sobre las propuestas de seguridad planteada en el plantel para que los representantes participen activamente en la protección física de los estudiantes.

4) La Directora identificará y señalará las zonas seguras y de riesgos interna y externa de la Institución y comunicará a los estudiantes por lo menos una vez a la semana como recordatorio; en caso de presentarse algún inconveniente con determinado estudiante se citará a reunión con el representante.

5) Trimestralmente la directora elaborará un informe de cumplimiento de la protección y seguridad física de los estudiantes y lo presentará ante el Consejo Económico de la Obra y de contener observaciones relevantes se tomarán las medidas necesarias para el logro de los objetivos planteados en el Plan de Contingencia.

Procedimiento:

15. **Asumir las funciones del Subdirector o Inspector General en el caso de que la Institución no contare con estas autoridades.**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para asumir las funciones del subdirector o inspector general estipuladas en la presente ley porque la Unidad Educativa no cuenta con los cargos descritos.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Documentos y/o registros a elaborar:

Se elaborará los documentos dependiendo del cargo detallados más adelante.

Control Interno a aplicar:

Verificar el cumplimiento de lo planificado en la agenda mensual de las actividades operativas de la Institución, en que fue presentado al Rector de la Casa San Juan Bosco.

Responsable

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará semestralmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucran a los demás departamentos de la Institución, solo es realizado por la Directora del Plantel.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- El Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural.

Descripción del procedimiento:

En este procedimiento la Directora asumirá las funciones de subdirector o Inspector general; según manifiesta la Ley Orgánica de Educación Intercultural, que las funciones del Subdirector son las siguientes:

1. Presidir la Comisión Técnico Pedagógica de la Institución.

2. Dirigir el proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes o proyectos institucionales, como participar en su evaluación permanente y proponer ajustes si es necesario.

3. Dirigir los diferentes niveles, subniveles, departamentos, áreas, comisiones, y mantener contacto permanente con sus responsables.

4. Proponer ante el Consejo Ejecutivo la nómina de directores de área y docentes tutores de grado o curso.

5. Asesorar y supervisar el trabajo docente.

6. Revisar y aprobar los instrumentos de evaluación preparados por los docentes.

7. Elaborar y presentar periódicamente informes al Rector o Director del establecimiento y al Consejo Ejecutivo sobre el rendimiento académico por áreas de estudio y sobre la vida académica institucional.

8. Implementar el apoyo pedagógico y tutorías académicas para los estudiantes, de acuerdo a sus necesidades.

9. Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

El detalle de cada función se describirá más adelante para una mejor comprensión del tema.

Por consiguiente las funciones del Inspector General son:

1. Coordinar a los inspectores de grado o curso.

2. Registrar la asistencia y puntualidad de docentes y estudiantes.

3. Gestionar el clima organizacional, y promover y controlar el cumplimiento de las normas de convivencia y de la disciplina en el plantel.

4. Publicar los horarios de clases y exámenes.

5. Organizar la presentación del estudiantado en actos sociales, culturales, deportivos y de otra índole.

6. Conceder el permiso de salida a los estudiantes para ausentarse del plantel durante la jornada educativa.

7. Aprobar la justificación de la inasistencia de los estudiantes, cuando sea de dos (2) a siete (7) días consecutivos.

8. Llevar los siguientes registros: archivo documental de cada docente, distributivo de trabajo docente, horarios de clase, asistencia de estudiantes, solicitudes de justificación por inasistencia a clases de los estudiantes debidamente firmada por su representante legal, control de días laborados y novedades en caso de que las hubieren, calificaciones de

disciplina de los estudiantes, comunicaciones enviadas y recibidas, control de comisiones y actividades docentes y estudiantiles que se llevan a cabo dentro y fuera del plantel, y otros de similar naturaleza.

9. Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

El detalle de cada función se describirá más adelante para una mejor comprensión del tema.

Procedimiento:

16. **Recibir a asesores educativos, auditores educativos y funcionarios de regulación educativa, proporcionar la información que necesitaren para el cumplimiento de sus funciones e implementar sus recomendaciones**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir, al recibir a asesores, auditores educativos y demás funcionarios de regulación para proporcionar información que necesitaren para el cumplimiento de sus funciones.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

El tiempo estimado para el procedimiento es un día al mes.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Informe de la situación de la Institución en relación al nivel de cumplimiento de los estándares de aprendizaje.

Control Interno a aplicar:

Vigilar el cumplimiento del plan de mejora de la Institución propuesto por el asesor educativo.

Responsable

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará trimestralmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Nota aclaratoria: En este procedimiento no se involucra a los demás departamentos de la Institución solo es realizado por la Directora del Plantel.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso Informático.

Descripción del procedimiento:

1) La Directora elaborará un informe de la situación de la Institución Educativa en relación a su nivel de cumplimiento de estándares de aprendizaje, presentará antes los asesores o auditores educativos el plan de trabajo del año lectivo (materias a dictar, pensum, horarios, etc.) así como condiciones laborales y logísticas.

2) Asistirá o acompañará al asesor o auditor educativo a las observaciones áulicas durante la jornada escolar, y también a las revisiones de las instalaciones de la Institución.

3) Una vez al mes la directora recibirá a los asesores educativos y se programará una reunión con docentes para revisar el desarrollo de los proyectos y necesidades del centro educativo.

4) La directora coordinará la realización de capacitaciones a los docentes por parte del asesor educativo sobre los aspectos observados para la mejora en los procesos de educación.

5) La directora conjuntamente con el asesor educativo realizará un seguimiento de los indicadores de progreso establecidos en el plan de mejora de la escuela con el fin de valorar el desarrollo de las acciones planificadas y modificarlas en el caso que sea necesario.

Procedimiento:

17. **Encargar la dirección en caso de ausencia temporal, previa autorización del Nivel Distrital a una de las autoridades de la Institución o a un docente si no existiere otro directivo en el establecimiento.**

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir en caso de ausencia temporal de la Directora para dirigir el departamento de Dirección, previa autorización del Nivel Distrital.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Se estima que el procedimiento se realice en 30 minutos.

Documentos y/o registros a elaborar:

Carta de solicitud de ausencia temporal.

Control Interno a aplicar:

Verificar el documento de solicitud de permiso temporal a cargo de la Directora y el comunicado correspondiente por parte del Consejo del nuevo Director encargado.

Responsable

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará en el caso que la Directora solicite el permiso temporal a sus labores asignadas a su cargo.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

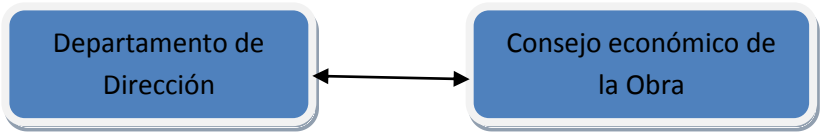

Ilustración 57.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ENCARGAR LA DIRECCIÓN EN CASO DE AUSENCIA TEMPORAL DE LA DIRECTORA DEL PLANTEL

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso Informático.

Descripción del procedimiento:

1) La Directora emitirá un escrito solicitando permiso temporal de las labores de su cargo al consejo económico para ser revisado y evaluado.

2) El Consejo económico reportará al Consejo de la Casa sobre el requerimiento y de la asignación del nuevo director temporal de la Institución.

3) La Directora podrá comunicar al consejo un postulante que sea de su confianza para dirigir el Departamento y que cumpla con todas las facultades estipuladas en el reglamento de la institución y de la ley Orgánica de educación Intercultural.

4) Una vez elegido el Director suplente se procederá a comunicar vía email a todas las áreas administrativas y académicas.

Procedimiento:

18. **Elaborar y revisar la agenda mensual de las actividades operacionales de la Institución.**

Objetivo

Establecer los procedimientos para la elaboración y revisión de la agenda mensual de las actividades operativas de la Institución.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Para su elaboración de la agenda mensual se estima que se realice en una hora y su revisión 20 minutos.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Agenda mensual actividades operativas
- Informe de cumplimiento de actividades

Control Interno a aplicar:

Verificar el fiel cumplimiento de lo planificado en la agenda mensual de las actividades operativas de la Institución en que fue presentado al Rector de la Casa San Juan Bosco.

Responsable

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará trimestralmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 58.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA AGENDA MENSUAL OPERATIVA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso Informático.

Descripción del procedimiento:

1) Se elaborará en Excel la agenda mensual de las actividades operativas correspondiente a la atención de padres de familia, pastoral, horario de recreo y horarios de docentes.

2) El archivo se enviará para su conocimiento y aprobación al Rector de la Casa San Juan Bosco.

3) Una vez aprobada la agenda mensual de actividades se organizará una reunión con docentes y personal administrativo para comunicarles los procedimientos a seguir durante el mes en curso.

4) Se facilitará la información en un documento de Word para todos los presentes en la reunión.

5) Se evaluará mensualmente el cumplimiento de todas las actividades planificadas y propuestas plasmada en un informe que se le remitirá al Padre de la Casa San Juan Bosco para su conocimiento y evaluación constante.

Procedimiento:

19. Controlar el cumplimiento de las disposiciones en la entrada y salida de los estudiantes, así como del personal académico

Objetivo

Establecer los procedimientos para el control del cumplimiento en la entrada y salida de los estudiantes así como del personal académico.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Según el evento a ocurrir se estima 10 minutos en realización del procedimiento.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Cronograma de horarios de entrada y salida de estudiante.
- Bitácora semanal de asignación a docente para el control de entradas y salidas de alumnos.
- Memo de llamado de atención.

Control Interno a aplicar:

Verificar al concluir el mes que el personal docente ha cumplido con sus horarios de trabajo y a su vez anotar las novedades presentadas con la entrada y salida de los estudiantes.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se aplicará mensualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 59.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO EN EL CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DE LOS ESTUDIANTES Y PERSONAL ACADÉMICO

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Listados de estudiantes
- Libro de comunicados
- Reporte de asistencia por Dpto. de Gestión de talento humano (GTH)

Descripción del procedimiento:

1) Para la entrada y salida de los estudiantes se realizará de la siguiente manera:

   a. Se elaborará un cronograma en el que se delimita o asigna los horarios de los alumnos que pertenecen a los expresos y aquellos que su representante lo recoja en las instalaciones de la Unidad Educativa.

   b. El Dpto. de Dirección y Secretaría armarán un listado para clasificar los alumnos que pertenecen a los expresos y otros que no corresponde. Cada listado deberá estar pegado a la entrada de cada curso para conocimiento de los estudiantes y docentes.

c. Se elaborará una bitácora semanal para la asignación de los docentes que estarán supervisando el ingreso y salida de los estudiantes según el cronograma establecido.

d. Para el horario de entrada todos los estudiantes tanto los que utilizan los expresos y aquellos que no deberán ingresar a la mismo hora; en cuanto a la hora de salida se llamará por parlante con cinco minutos de anticipación a los estudiantes de los expresos para que formen columna para proceder a salir, terminado la salida de los estudiantes de los expresos se procederá con la salida de los alumnos que no utilicen los expresos formando filas y por grupo según lo detallado en el cronograma.

e. Los docentes que estarán a cargo en la entrada y salida de los alumnos reportarán a la Directora cualquier situación inadecuada por escrito para que se realice los correctivos respectivos.

f. En el caso de que algún estudiante cambie su status de ingreso y salida, deberá presentar por escrito el representante del alumno a la Directora del Plantel el justificativo pertinente del caso.

g. Para el caso de los expresos se asignará a un estudiante que sirva de tutor y reporte a Dirección cualquier incidencia presentada en dicho vehículo.

h. Se presentará por escrito o con la presencia del representante del estudiante la justificación en el caso que el alumno tenga que salir del recinto educativo en horarios no autorizados.

2) Para la entrada y salida de los docente se procederá como se detalla a continuación:

   a. La Directora comunicará por escrito los horarios establecidos para la entrada y salida de los docentes.

   b. Para el control del ingreso como de salida se manejará un medio magnético que deberá estar programado la hora de entrada y salida del personal administrativo y docente.

   c. En el caso de tener dificultad con el medio magnético cualquier colaborador reportará ante la directora el inconveniente presentado, esta a su vez reportará al Dpto. de GTH para los correctivos respectivos.

   d. El Dpto. GTH reportará a la Directora si se presenta anomalías consecutivas en las entradas y salidas de los docentes y del personal administrativo, se procederá como primera instancia a comunicar verbalmente la incidencia presentada y si es repetitivo se preparará el llamado de atención por escrito al docente.

   e. La Directora inspeccionará que se cumpla con las disposiciones de entrada y salida tanto de docentes como de estudiantes y cualquier observación lo anexará en el libro de comunicados.

Procedimiento:

20. **Organizar y vigilar que el desarrollo de los programas de actividades contribuya a los logros planteadas en el POA (Plan Operativo Anual)**

Objetivo

Establecer los procedimientos para organizar y vigilar el desarrollo del programa de actividades planteadas en el Pan Operativo Anual.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Plan Operativo Anual
- Reporte de avances y seguimiento del POA

Control Interno a aplicar:

Controlar, evaluar y dar seguimiento al desarrollo de los programas de actividades planteadas en el POA sean ejecutadas correctamente.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Anualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

Ilustración 60.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN Y VIGILANCIA DEL PROGRAMA DE ACTIVIDADES PLANTEADAS EN EL POA

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Plan Operativo de año anterior

Descripción del procedimiento:

1) La secretaria junto con la Directora formularán el Plan operativo, deberá reunirse en la segunda semana del mes de febrero para programar las acciones necesarias en cuanto a la elaboración del plan anual; en él se determinarán los programas, proyectos y actividades en función de los objetivos institucionales y para respaldar su legitimidad este debe ser revisado, analizado y aprobado por el Padre Rector de las Casa Salesianas.

2) La elaboración del POA implica que todo el personal contribuya al logro de sus objetivos, por la que una vez aprobado por el Padre Rector se le comunicará a todos los colaboradores las disposiciones reglamentarias descritas en el POA.

3) Se deberá establecer una escala de prioridades y un orden que facilite el cumplimiento de los programas, proyectos y actividades planteadas, la directora

dispondrá o definirá la calificación de las prioridades de los programas, proyectos y actividades que se desarrollarán.

4) La elaboración del Plan Operativo Anual es de responsabilidad de la Directora por lo tanto informará periódicamente de las actividades realizadas al Padre Rector de las Casa Salesianas.

5) Para conocimiento de los programas y actividades descritas en el POA, se exhibirá en cartelera los resultados logrados.

Procedimiento:

21. Formar parte del Consejo Académico, Económico y Pastoral

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir para formar parte de las reuniones del Consejo Académico, Económico y Pastoral.

Alcance

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la Directora del Plantel.

Responsable:

La Directora.

Documentos y/o registros a elaborar:

Reporte de Gestión.

Control Interno a aplicar:

- Participar activamente en todas las reuniones ordinarias y extraordinarias que formule la Directiva de las Casa Salesianas.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Mensualmente o cuando lo determine la Directiva de las Casas Salesiana.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento

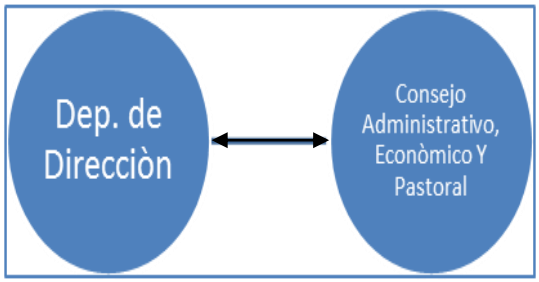

Ilustración 61.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE FORMAR PARTE DEL CONSEJO ACADÉMICO, ECONÓMICO Y PASTORAL

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso Informático.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

1) La secretaria del Consejo Académico, Económico y Pastoral formularán el comunicado respectivo de la Junta a realizarse, fecha, día, lugar y hora, ya sea este por escrito o vía email, la Directora confirmará su participación del evento por los medios anteriormente mencionado.

2) En el caso que se le imposibilite asistir a la reunión en cualquiera de los Consejos preparará un escrito justificando la inasistencia con días de anticipación para que se pueda coordinar o cambiar la agenda si se pudiera el caso.

3) La directora preparará un informe sobre la gestión realizada en la Unidad Educativa "Margarita Bosco", y esto lo expondrá al Consejo, formulará recomendaciones que estimen necesaria para mejorar el sistema.

4) Las resoluciones tomadas en las reuniones serán comunicadas al personal respectivo de la Unidad educativa.

Procedimiento:

22. **Asistir y representar a la Institución en los diversos eventos culturales, sociales y deportivos.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la asistencia y representación de la institución en los diversos eventos culturales, sociales y deportivos que se organice o participe.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la directora del plantel.

Responsable:

La Directora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependerá de lo programado en la agenda institucional o duración del evento que se realice o se asista.

Documentos y/o registros a elaborar:

En este caso los documentos a revisar es la planificación de los eventos registrados en la agenda institucional.

Control Interno a aplicar:

Verificar la asistencia y participación de la directora del plantel en eventos sociales de la institución.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Cuando se realicen o se inviten a este tipo de eventos.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

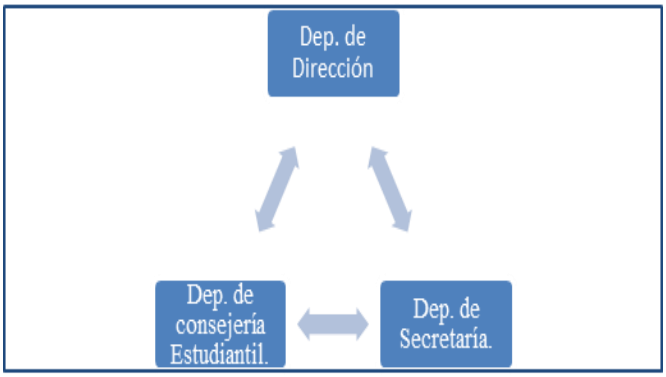

Ilustración 62.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ASISTIR Y REPRESENTAR A LA INSTITUCIÓN EN LOS DIVERSOS EVENTOS CULTURALES, SOCIALES Y DEPORTIVOS

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.

Descripción del procedimiento:

La directora del plantel como primera autoridad en la institución será la encargada de asistir y representar a la institución en cualquier evento cultural, social, deportivo y académico que esta organice o participe; por lo que:

1) Tendrá que revisar de forma semanal lo programado en la agenda institucional en lo que se refiere a eventos que requiera su presencia y participación.

2) Se tendrá que supervisar de manera directa la organización y realización correcta de todo acto o evento que se desarrolle en los interiores de la institución; así como coordinar la salida a las invitaciones a eventos que realice la casa San Juan Bosco.

3) Se receptará y aprobará el presupuesto o requerimiento de materiales para la organización de los diferentes tipos de eventos.

4) Se verificará las comunicaciones y confirmaciones de los invitados y participantes al evento realizado por la secretaria del plantel.

5) Se participará activamente el día del evento en todo lo que se requiera, con voz y voto como representante legal de la institución.

La mayoría de eventos referentes a los aspectos académicos y educativos serán propuestos y organizados en conjunto con la orientadora del plantel.

Procedimiento:

23. Evaluar y supervisar a los docentes y al personal administrativo.

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la evaluación y supervisión de los docentes y personal administrativo que labora en la unidad educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la directora del plantel.

Responsable:

La directora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Aproximadamente dos horas cada semana revisando el cumplimiento del cronograma de trabajo y cumplimiento de objetivos para cada área.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Formato de evaluación para docentes.
- Formato de evaluación para personal administrativo.
- Informes de cumplimiento y rendimiento.

Control Interno a aplicar:

Revisión de los formatos de controles de las actividades supervisadas y los informes elaborados por parte de la directora del plantel sobre el desempeño del personal y las observaciones encontradas en los procedimientos revisados.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará de manera trimestral.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

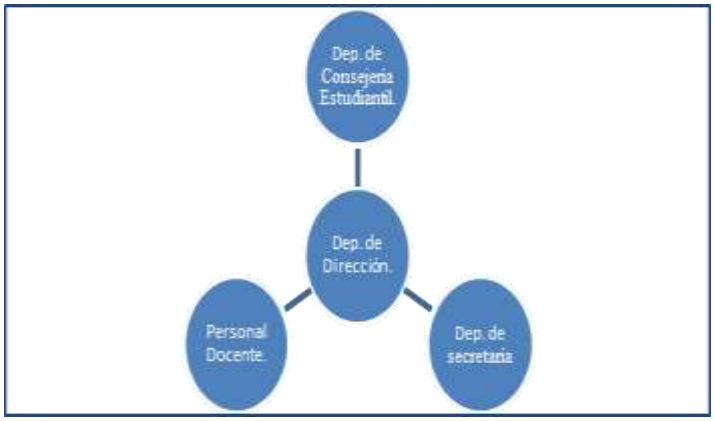

Ilustración 63.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR Y SUPERVISAR A LOS DOCENTES Y AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Elaborados por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Suministro de oficina.

Descripción del procedimiento:

Una de las principales funciones de la directora del plantel es conducir y liderar el proceso educativo y de operatividad en la institución para lo que deberá evaluar y supervisar el desempeño del personal administrativo y docente en la institución, por consiguiente la directora del plantel deberá:

1) Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales alcanzados, versus lo planificado en la agenda institucional frente a las metas estipuladas.

2) Se organizará y direccionará las instancias de trabajo en los departamentos de secretaría, consejería estudiantil y de los docentes del establecimiento, por lo que se organizará reuniones con cada grupo de trabajo al inicio de cada año, donde se

revisarán cada una de las planificaciones de trabajo que estos propongan para el año en curso.

3) Se supervisará el trabajo de los docentes en el aula, acudiendo y presenciando una clase normal de estos sin previo aviso ni comunicación en el que será evaluado: el tema, pedagogía, material informativo proporcionado y ayuda audio visual que emplee el docente, esto será registrado en un formato de evaluación para docentes, realizándolo cada tres meses. Mientras que al personal administrativo se evaluará por el desempeño, en el cumplimiento de sus tareas asignadas y metas cumplidas dentro de sus áreas de trabajo o departamentos.

4) Por otra parte se velará también por el cumplimiento del pensum académico a todos los docentes considerando el tiempo asignado como con el avance de la materia que se proporciona.

5) Para el desempeño de todas estos controles y supervisiones se manejarán formatos de control respectivos, acompañado de los respectivos informes si así lo amerita, dependiendo el grado de incumplimiento a los procedimientos revisados.

6) Todos estos registros se mantendrán en el archivo que posee la institución en el departamento de dirección como soportes del trabajo realizado para encaminar el cumplimiento de los objetivos del ente.

Procedimiento:

24. Atender a los padres de familias.

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la atención a los padres de familia y representantes legales de estudiantes de la unidad educativa “Margarita Bosco”.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la directora del plantel.

Responsable:

La directora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependerá de lo programado en la agenda institucional o duración de los eventos o reuniones que se realicen.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro de casos atendidos de estudiantes y padres de familia.

Control Interno a aplicar:

Asistir a determinadas reuniones para constatar la buena atención a los padres de familia y presente; revisión de los informes realizados por quejas, denuncias o casos especiales de los padres de familia, y además de la colocación de un buzón de sugerencias evaluando la calidad de los servicios y atención ofrecida.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará de manera semestral.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

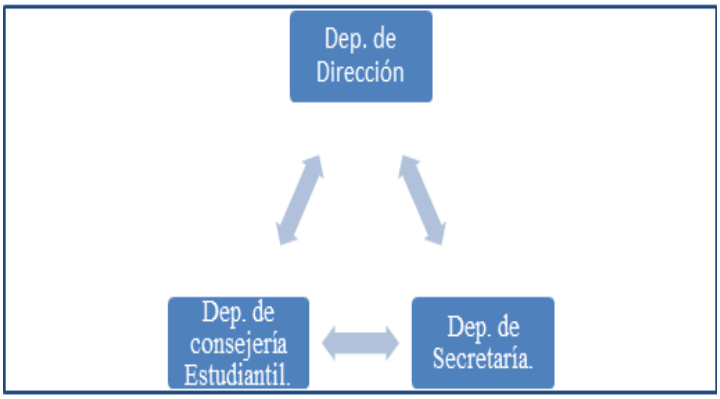

Ilustración 64.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENDER A LOS PADRES DE FAMILIA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Servicio telefónico.

Descripción del procedimiento:

La directora del plantel se encargará de atender a todos los padres de familia en asuntos relacionados con el proceso del desarrollo educativo, social y personal de los estudiantes, además de verse involucrada en:

- El proceso de admisión y matriculación de los estudiantes.
- El proceso de detección, análisis y evaluación de problemas académicos y de conducta de los estudiantes.
- El proceso de la entrega de notas periódicas y finales de los estudiantes.

- Y cualquier otro asunto, caso o problema que se presente en la institución y que involucren a los estudiantes, padres de familia o representantes y docentes del plantel.

Por lo que:

1) La directora del plantel aparte de asistir y participar en los procesos detallados anteriormente, se encontrará a disposición de padres de familia, docentes y estudiantes, en las instalaciones de la institución., proporcionando ayuda y atención en la unidad educativa.

2) Por otra parte se elaborará un informe detallado de los casos especiales atendidos de los estudiantes y padres de familia o representantes, archivando toda esta información en los archivos que se maneja en el departamento.

3) Se dará seguimiento y solución con profesionales específicos a los casos que se presenten y que se atiendan.

Procedimiento:

25. **Apoyar y Motivar al personal docente y administrativo para que mejore la calidad y el rendimiento en sus labores.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para proporcionar el apoyo y motivación al personal docente y administrativo de la institución de tal manera que se vea reflejado en su desempeño productivo.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la directora del plantel.

Responsable:

La directora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Estará en función de la planificación realizada.

Documentos y/o registros a elaborar:

Encuestas para la evaluación el nivel de satisfacción del cliente interno.

Informe para la comunicación de resultados.

Propuesta de mejoras de procesos e incentivos a la producción.

Control Interno a aplicar:

Revisión de los informes e indicadores que midan el nivel de satisfacción del cliente interno de la institución.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Consejo Económico de la Obra.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará de manera anual.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

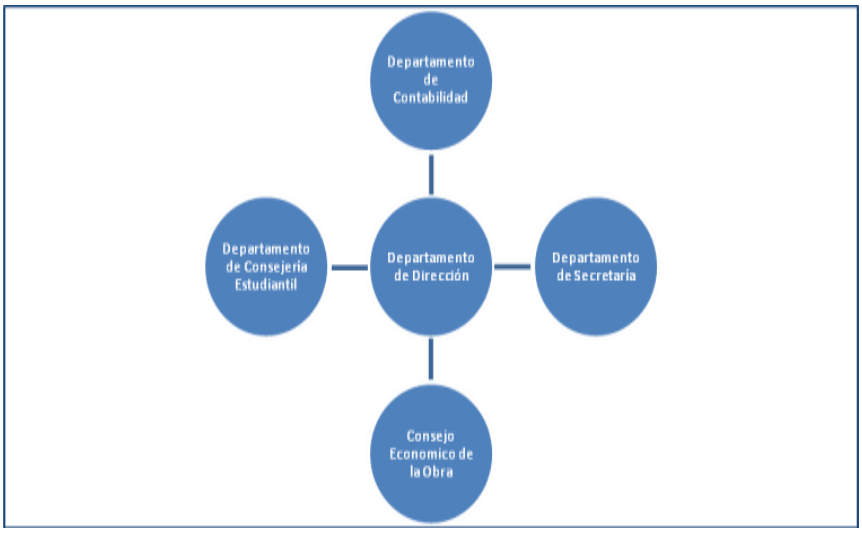

Ilustración 65.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA APOYAR Y MOTIVAR AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO PARA QUE MEJORE LA CALIDAD Y EL RENDIMIENTO EN SUS LABORES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

La directora del plantel apoyará y motivará al personal docente y administrativo para que siempre mantengan un alto rendimiento en sus labores y una excelente calidad en el servicio que proporcionan a sus usuarios; por lo que, para detectar problemas y falencias en el sistema organizacional de la unidad educativa se:

1) Realizará y aplicará encuestas que permitan medir el nivel de satisfacción por cada ambiente de trabajo, por los ingresos recibidos y demás factores que permitan identificar las condiciones de trabajo más óptimas para mantener un ambiente laboral

agradable para todos los colaboradores, y así poder mejorar la productividad de la unidad educativa.

2) Estos datos serán tabulados y presentados en un informe al rector de la casa San Juan Bosco anualmente.

3) Este procedimiento será realizado todos los años, la primera semana del mes de enero.

4) Si los resultados obtenidos no son satisfactorios se adjuntará una propuesta de gestión desarrollada por la directora del plantel que le permita mejorar el nivel de satisfacción de los empleados en la institución; incluyendo su respectivo presupuesto, periodo de implementación y alcance o resultados a lograr.

5) Una vez aprobada la propuesta con su presupuesto y planificación por el rector de la casa, se procederá a solicitar los fondos al departamento de contabilidad para su realización.

6) Se coordinará el desarrollo de la propuesta, solicitando la ayuda de profesionales internos o externos para su implementación exitosa y obtención de los resultados deseados.

7) Después de ser implementada la propuesta se realizará una nueva evaluación que permita medir los resultados obtenidos en la institución, enviándole una copia al Padre rector de la casa para la comunicación de resultados

Procedimiento:

26. Asistir y promover juntas de cursos.

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la participación y promoción de las juntas de curso en la Unidad Educativa "Margarita Bosco".

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la directora del plantel.

Responsable:

La directora del plantel.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependerá de lo programado en la agenda institucional o duración de las juntas de curso que se realice.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro de casos especiales tratados en las juntas de curso.

Control Interno a aplicar:

Inspeccionar la asistencia de la directora del plantel en las juntas de curso y el seguimiento en los casos especiales que se presenten.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Rector de la casa San Juan Bosco.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará de manera semestral.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

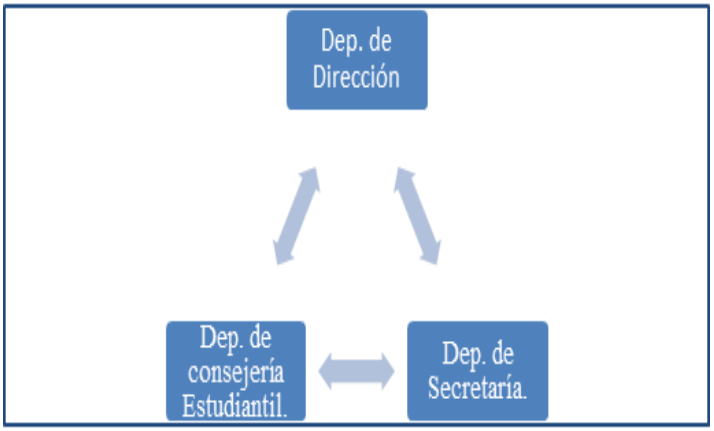

Ilustración 66.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ASISTIR Y PROMOVER JUNTAS DE CURSOS

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.

Descripción del procedimiento:

La directora del plantel participará directamente en la promoción y deliberaciones de las juntas de curso que se realicen en la institución con voz y voto, llevando el criterio de dirección, orden y disciplina de la institución, con la finalidad de conocer el rendimiento académico, disciplinario, de asistencia y participación de cada alumno en la institución; para así poder debatir y participarlo con los demás docentes de la institución. Por lo que:

1) Las juntas de curso se realizarán previa autorización y participación de directora del plantel una vez en cada quimestre y en algunos parciales según lo planificado en la agenda institucional, comunicado oportunamente por la secretaria del plantel.

2) En esta reunión se revisarán los casos de cada alumno, pero en especial los que presenten problemas de conducta y aprovechamiento se le dará un seguimiento especial con la orientadora del plantel para buscar la causa y solución del mismo.

3) Se revisará la evolución del caso en el departamento de consejería estudiantil en el que se encontrarán los expedientes de los estudiantes en una forma detallada.

4) Se programarán reuniones posteriores con la orientadora del plantel, alumnos y representantes para tratar los problemas expuestos en las juntas de curso para plantear y buscar mejoras a estos.

Procedimiento:

27. **Llevar el control del registro de los alumnos matriculados y dar seguimiento al cobro de pensiones.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para llevar el control de los registros de alumnos matriculados y dar seguimiento al cobro de pensiones en la Unidad Educativa Margarita Bosco.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación de la directora del plantel.

Responsable:

La directora del plantel.

Control Interno a aplicar:

Revisión de los registros de alumnos matriculados actualizados que mantiene la directora y la cartera de cobranzas de la unidad educativa.

Documentos y/o registros a elaborar:

Se trabajará en base al reporte de alumnos matriculados del periodo lectivo y a la cartera de créditos y cobranzas de la institución por créditos operativos.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Rector de la casa San Juan Bosco.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará de manera semestral.

Diagrama de áreas relacionadas:

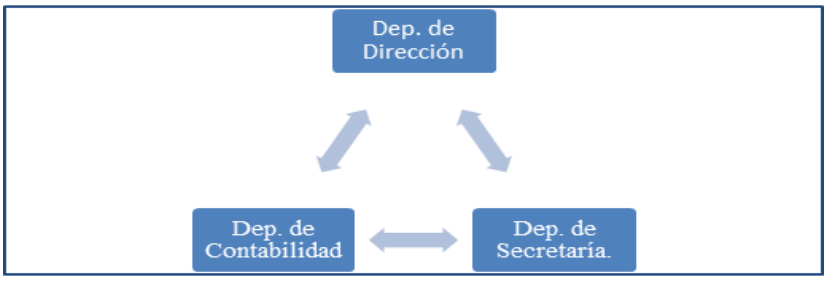

Ilustración 67.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR EL CONTROL DEL REGISTRO DE LOS ALUMNOS MATRICULADOS Y DAR SEGUIMIENTO AL COBRO DE PENSIONES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Sistema contable.
- Internet.
- Servicio telefónico.

Descripción del procedimiento:

1) Para la realización de este procedimiento la directora solicitará a la secretaria del plantel un registro actualizado de todos los alumnos matriculados, después del proceso de admisión y matriculación, acompañado con un reporte del departamento de contabilidad indicando el estado de cuenta de morosidad y cuentas vencidas por cada alumno en el proceso antes mencionado.

2) Estos reportes serán solicitados y revisados de forma mensual, permitiendo controlar la morosidad de la cartera en el cobro de pensiones y demás valores adicionales generados a los alumnos.

3) Si se presentarán casos de morosidad mayor a un mes de atraso en los pagos, la directora solicitará al departamento de secretaría la elaboración de una notificación remitida al representante legal indicando el monto adeudado y el tiempo de vencimiento que este tiene con la institución, solicitando la cancelación inmediata de los montos indicados.

4) Para la cancelación de estos montos vencidos y adeudados a la institución se dará un seguimiento diario acompañados de llamadas telefónicas como gestión de cobranzas.

5) Sí los montos adeudados son confirmados que ya han sido cancelados entonces se solicitará el número de comprobante de depósito para poder cruzar la información con el banco.

6) Obtenida esa información se la remitirá inmediatamente al departamento de contabilidad para su constatación con la página web del banco y de esta forma sea cancelada en el sistema para la respectiva depuración del reporte de la cartera vencida; y así, poder seguir avanzando con el procedimiento de cobros.

5.5.8 Perfil Profesional del Subdirector.

- Profesional que sea Licenciado en Educación, con maestría o especialización en administración y/o Planificación Educativa.
- Experiencia mínima de tres años en cargos similares manejando actividades operativas, de supervisión, estratégicas y de planificación en Escuelas de Educación Básica.
- Conocimientos Básico de la Ley orgánica de Educación Intercultural y su Reglamento para la aplicación, además de los instructivos Inspectoriales salesianos vigentes.
- Experiencia en el manejo y administración del personal.
- Dominio de las herramientas informáticas y paquete de utilitarios.
- Dominio y manejo en las páginas del Ministerio de Educación y la de los salesianos en el Ecuador.
- Identificación con el Sistema Educativo Salesiano.
- Capacidad para el análisis de los procesos del área de Educación Básica.
- Expresarse claramente en forma verbal y escrita.
- Tomar iniciativa para la correcta organización de los equipos de trabajo en la institución.

5.5.9 Índice de actividades o tareas del Subdirector.

Según el Art. 45 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, especifica que **s**on atribuciones del Subdirector o Vicerrector de las instituciones educativas las siguientes:

1. Presidir la Comisión Técnico Pedagógica de la Institución.
2. Dirigir el proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes o proyectos institucionales, así como participar en su evaluación permanente y proponer ajustes.
3. Dirigir los diferentes niveles, subniveles, departamentos, áreas y comisiones, y mantener contacto permanente con sus responsables.
4. Proponer ante el Consejo Ejecutivo la nómina de directores de área y docentes tutores de grado o curso.
5. Asesorar y supervisar el trabajo docente.
6. Revisar y aprobar los instrumentos de evaluación preparados por los docentes.
7. Elaborar y presentar periódicamente informes al Rector o Director del establecimiento sobre el rendimiento académico por áreas de estudio y sobre la vida académica institucional.
8. Implementar el apoyo pedagógico y tutorías académicas para los estudiantes, de acuerdo con sus necesidades.
9. Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional;
10. Las demás que le delegue el Rector o Director.
11. Las demás previstas en el presente reglamento o la normativa específica que expida para el efecto el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

5.5.10 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad para el cargo del Subdirector.

Procedimiento:

1. **Presidir la Comisión Técnico Pedagógica de la Institución.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para presidir la Comisión Técnico Pedagógica de la Institución.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Subdirector de la institución.

Responsable:

El Subdirector.

Documentos y/o registros a elaborar:

Informes y actas de reuniones de la comisión.

Planificación de actividades, tareas, programas y evaluaciones que realizará la comisión técnico pedagógico.

Informe de avances de obra de la planificación.

Control Interno a aplicar:

Participación en las reuniones de la comisión y supervisión en el cumplimiento de la planificación presentada por la comisión técnica pedagógica.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Director/a del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará trimestralmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

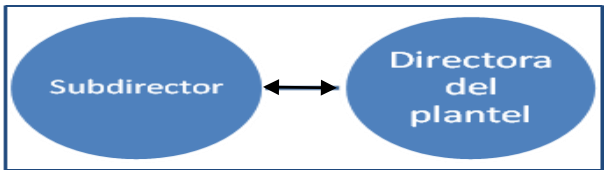

Ilustración 68.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA PRESIDIR LA COMISIÓN TÉCNICO PEDAGÓGICA DE LA INSTITUCIÓN

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

Para el desarrollo de este procedimiento comenzamos por definir a la comisión técnica pedagógica como el organismo supervisor directo encargado de la planificación y ejecución de las políticas educativas, pedagógicas y curriculares de la Institución; desempeñando funciones en coordinación con las máximas autoridades del plantel. La finalidad u objetivo de esta comisión es:

- Establecer y socializar las nuevas reformas curriculares y pedagógicas en la institución.

- Supervisar y encaminar la correcta labor académica mediante el asesoramiento pedagógico permanente y oportuno a todo el cuerpo docente y demás personal.

- Elaborar propuestas educativas institucionales y supervisar su correcta ejecución.

- Implantar los procedimientos y mecanismos de evaluación institucional y aprendizaje.

- Informar oportuna y constantemente al Padre Rector de casa San Juan Bosco sobre la ejecución de proyectos planteados.

Por lo que:

1) El subdirector presentará a la directora del plantel una planificación con fecha máximo de entrega de hasta el 15 de enero de cada año, en la cual se detallarán la fecha y participantes de la reunión para la conformación o ratificación de los miembros de la comisión técnico pedagógica de la institución. Aquí se procederán a elaborar y organizar la agenda de trabajo para todo el año en curso bajo consenso de todos los presentes incluyendo a la directora; estableciendo las actividades, tareas, programas y evaluaciones que se realizarán, así como los responsables de su desarrollo.

2) Todo lo acordado en esta primera reunión se levantará en un informe en el cual quedarán detallados todas las actividades que se realizarán, así como su periodo de realización lo que permitirá controlar el cumplimiento de lo programado.

3) Copia de este informe se lo enviará al padre rector para su conocimiento.

4) Se dará seguimiento a todo lo planificado y elaborando reportes de avance tanto a la directora del plantel como al padre rector de la casa.

Procedimiento:

2. **Dirigir el proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes o proyectos institucionales, así como participar en su evaluación permanente y proponer ajustes.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para dirigir el proceso de diseño y ejecución de los diferentes planes o proyectos institucionales, así como participar en su evaluación permanente y proponer ajustes.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Subdirector de la institución.

Responsable:

El Subdirector.

Documentos y/o registros a elaborar:

La planificación de proyectos institucionales.

El informe de trabajo de proyectos institucionales.

Presupuesto de proyecto institucional.

Herramientas para la evaluación de proyectos institucionales.

Informes periódicos de evaluación y evolución de proyectos institucionales.

Informe final de cumplimiento de proyectos institucionales.

Control Interno a aplicar:

Revisión de los informes periódicos de evaluación de cumplimiento y evolución de cada proyecto.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Director/a del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará conforme a la planificación de proyectos presentado por el subdirector del plantel a partir de la primera reunión de la comisión técnica pedagógica.

Diagrama de áreas relacionadas:

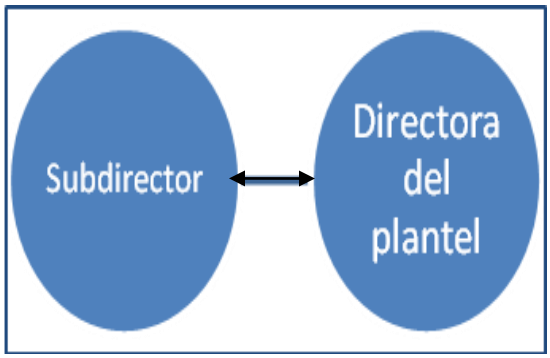

Ilustración 69.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA DIRIGIR EL PROCESO DE DISEÑO Y EJECUCIÓN DE LOS DIFERENTES PLANES O PROYECTOS INSTITUCIONALES, ASÍ COMO PARTICIPAR EN SU EVALUACIÓN PERMANENTE Y PROPONER AJUSTES

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

El subdirector del plantel será el encargado de dirigir el diseño y ejecución de los planes y proyectos institucionales, participando en conjunto con la directora del plantel y demás autoridades de la casa San Juan Bosco alineándose a las Normativas de Educación y Reglamentos Salesianos, por lo que:

1) En base a lo establecido y determinado en la primera reunión técnica pedagógica con respecto a la planificación y diseño de los distintos proyectos institucionales del año se realizará la planificación, el informe de trabajo y presupuesto para la realización de cada propuesta de proyecto educativo institucional.

2) Toda esta planificación será presentada a la directora del plantel para su conocimiento y aprobación, máximo 15 días después de la fecha de la primera reunión arriba mencionada.

3) Una vez aprobada la planificación de trabajo se procederá a coordinar el desarrollo de cada plan tanto en su parte operativa como de evaluación y obtención de resultados, poniéndola en ejecución según lo propuesto.

4) La evaluación se la realizará de manera periódica y constante con la ejecución de cada uno de los proyectos institucionales para regular y controlar la evolución y consecución de objetivos planteados.

5) Para la evaluación de cada proyecto el subdirector del plantel determinará y elaborará las herramientas, mecanismos y formularios para realizar su evaluación.

6) Una vez culminada cada evaluación periódica se presentarán informes de los resultados obtenidos a la directora del plantel para su conocimiento, acompañado de las recomendaciones de cambios o modificaciones si fueran necesarios.

7) Al terminar la implementación de cada proyecto se realizará un informe final de cumplimiento en el que se dejará la constancia de realización y culminación exitosa de cada proyecto institucional, enviándole una copia a la directora del plantel y al padre rector de la Casa San Juan Bosco para su conocimiento e información.

Procedimiento:

3. **Dirigir los diferentes niveles, subniveles, departamentos, áreas y comisiones, y mantener contacto permanente con sus responsables.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para dirigir los diferentes niveles, subniveles, departamentos, áreas y comisiones, y mantener contacto permanente con sus responsables.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Subdirector de la institución.

Responsable:

El Subdirector.

Documentos y/o registros a elaborar:

Formatos de registros de control y supervisión de actividades y desempeño laboral.

Control Interno a aplicar:

Revisión de los formatos de registros de control y supervisión de actividades y desempeños aplicados.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Director/a del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará mensualmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

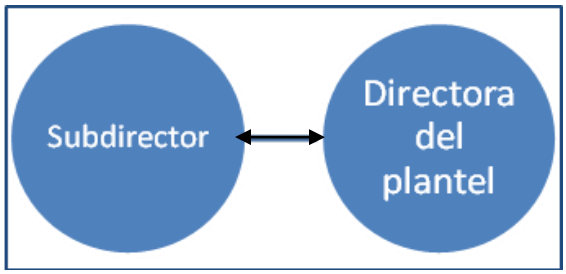

Ilustración 70.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA DIRIGIR LOS DIFERENTES NIVELES, SUBNIVELES, DEPARTAMENTOS, ÁREAS Y COMISIONES, Y MANTENER CONTACTO PERMANENTE CON SUS RESPONSABLES

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Registros y formatos de control de actividades.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

Este procedimiento comenzará a partir de la entrega del distributivo de trabajo del año en curso aprobado por parte de la directora del plantel, el cual será entregado al subdirector máximo hasta el 15 de febrero de cada año; por lo tanto:

1) Se elaborará un formato de registro y control correspondiente a las actividades que realizará cada departamento, grupo de trabajo o comisión que se organice para el cumplimiento de dichas tareas asignadas; definiendo en el registro: los responsables, periodo o tiempo de realización y el cronograma de actividades cumplidas y por cumplir.

2) En base a la elaboración de este formato de registro se supervisará y controlará el cumplimiento de cada uno de estas actividades, evaluando la eficacia y desempeño en cada una de las operaciones planificadas y realizadas; así como del personal responsable de realizarlo.

3) Se realizará un informe de supervisión y cumplimiento en el cual se anotarán las situaciones y observaciones encontradas en cada una de las actividades revisadas.

4) Se enviará una copia de este informe a la directora del plantel vía correo electrónico institucional mediante el cual se comunicará el desempeño laboral de cada uno de los empleados de la unidad educativa, así como el cumplimiento en el desarrollo del distributivo de trabajo.

5) Si es necesario también se coordinarán reuniones con los jefes de departamentos o áreas para solicitarles información y evaluar su rendimiento en las actividades asignadas.

Procedimiento:

4. **Proponer ante el Consejo Ejecutivo la nómina de directores de área y docentes tutores de grado o curso.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para proponer ante el Consejo Ejecutivo la nómina de directores de área y docentes tutores de grado o curso.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Subdirector de la institución.

Responsable:

El Subdirector.

Documentos y/o registros a elaborar:

Acta con la propuesta de directores de área y tutores de curso.

Control Interno a aplicar:

Revisión del acta con la propuesta en la fecha oportuna ingresada para su aprobación en el consejo ejecutivo.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Director/a del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

A finales del mes de enero de cada año.

Diagrama de áreas relacionadas:

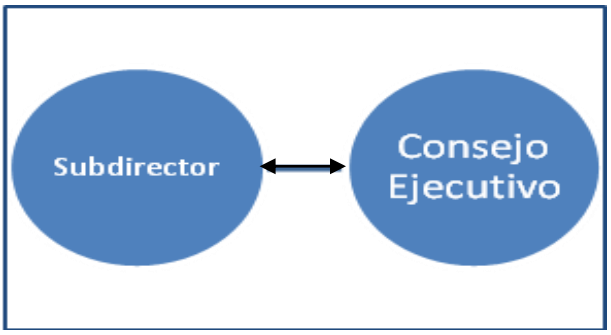

Ilustración 71.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA PROPONER ANTE EL CONSEJO EJECUTIVO LA NÓMINA DE DIRECTORES DE ÁREA Y DOCENTES TUTORES DE GRADO O CURSO

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Internet.
- Registros oficiales de la unidad educativa.

Descripción del procedimiento:

Según el **Art.50 de la LOEI define al Consejo Ejecutivo** como la instancia directiva de participación de la comunidad educativa y de orientación académica y administrativa de los establecimientos públicos, fiscomisionales y particulares.

El Consejo Ejecutivo está conformado por:

1. El Rector o Director, que lo preside y tiene voto dirimente;
2. El Vicerrector o Subdirector, según el caso, y,
3. Tres (3) vocales principales, elegidos por la Junta General de Directivos y Docentes y sus respectivos suplentes.

Por lo que:

1) Se revisará la nómina de docentes y personal administrativo que laboran en la unidad educativa y que hayan sido designados como directores de área y profesores tutores de curso en periodos lectivos anteriores.

2) Se analizará el currículo laboral académico en el desempeño de las labores y obligaciones asignadas como tutores o directores de área de cada posible aspirante que se considere para su elección.

3) Decidido los nombres de los posibles tutores o directores de área se les propondrá el cargo extra oficialmente, si esto procede se elaborará un acta en la cual se

propondrá el listado de docentes o personal administrativo que formará parte del grupo de directores de área y tutores de curso; si fuese el caso en que la persona asignada no responda afirmativamente justificando de manera formal y sostenida su postura, se procederá a buscar otro docente con la capacidad y disponibilidad de tiempo para la aceptación de dicha responsabilidad.

4) Este proceso se realizará máximo hasta el 20 de enero de cada año, ya que el acta final con los nombres de las propuestas ingresarán para su aprobación a la sesión del consejo ejecutivo de finales del mes de enero; por lo que siendo aprobada esta propuesta se le enviará una copia del acta a la directora del plantel para que considere los nombres de los nuevos tutores de curso y directores de áreas a la hora de la elaboración del distributivo de trabajo de la unidad educativa.

5) Se notificará formalmente por escrito a los docentes asignados para dichas funciones adjuntando el número de resolución con la que fueron elegidos y su periodo de duración en el cargo. Comunicándole adicionalmente el día de la reunión en el que se les entregará formalmente su distributivo de trabajo y material de trabajo necesario para su cumplimiento.

Procedimiento:

5. **Asesorar y supervisar el trabajo docente.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para aasesorar y supervisar el trabajo docente.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Subdirector de la institución.

Responsable:

El Subdirector.

Documentos y/o registros a elaborar:

Formatos de registros de cumplimientos de actividades académicas.

Formato del registro de avance del pensum académico.

Control Interno a aplicar:

Revisión de los formatos de control para este procedimiento.

Revisión de los informes de evaluación académica y cumplimiento de pensum académico.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Director/a del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará de manera mensual.

Diagrama de áreas relacionadas:

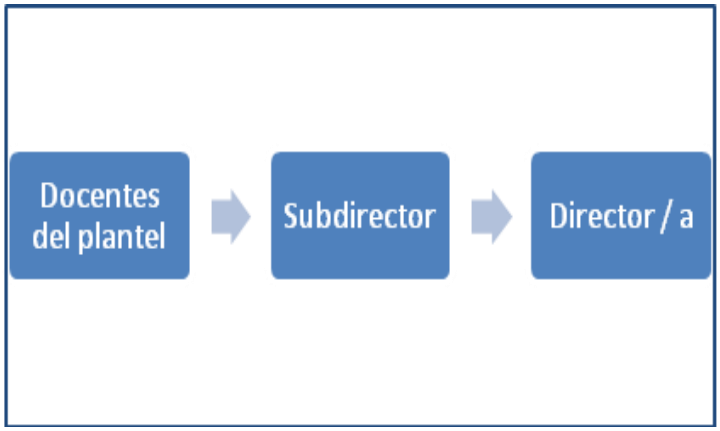

Ilustración 72.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ASESORAR Y SUPERVISAR EL TRABAJO DOCENTE

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Internet.
- El distributivo de trabajo de cada docente.
- Formatos de registros de evaluación y control académico.

Descripción del procedimiento:

En base al distributivo de trabajo de cada docente se coordinará la jornada de asesoramiento y supervisión del trabajo de todo el cuerpo docente, por lo que:

1) Se realizará un cronograma para la atención y revisión de la planificación de actividades para cada docente.

2) Este cronograma se comunicará mediante correo electrónico a cada docente para que estos se acerquen a la cita en mención en la que se les proporcionará la asesoría de su trabajo, el control y supervisión del pensum académico y actividades que tienen que realizar.

3) Se coordinarán visitas a las aulas para presenciar las clases, actividades y técnicas pedagógicas que los docentes emplean para realizar su trabajo; aparte se dará seguimiento del avance y cumplimiento del pensum académico aprobado por el distrito zonal de educación en relación a la fecha de la visita. Todo esto se realizará con la utilización de los formatos de registros de cumplimientos de actividades académicas los cuales serán parte de la evaluación docente en el plantel.

4) Si se encontrase alguna observación se le hará saber al docente inmediatamente para tomar las correcciones debidas del caso.

5) Se elaborará un informe del trabajo realizado, observaciones encontradas y sugerencias con copia a la directora del plantel para el conocimiento del desarrollo de las actividades operativas – académicas que se realizan dentro de la institución.

Procedimiento:

6. **Revisar y aprobar los instrumentos de evaluación preparados por los docentes.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para revisar y aprobar los instrumentos de evaluación preparados por los docentes.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Subdirector de la institución.

Responsable:

El Subdirector.

Documentos y/o registros a elaborar:

Registro de cumplimiento de revisión y aprobación de instrumentos de evaluación académicas.

Informe de incumplimiento de instrumentos de evaluación académica para estudiantes.

Memorándum de incumplimiento.

Control Interno a aplicar:

Revisión de los registros de cumplimiento y aprobación de instrumentos de evaluación académica por cada docente.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Director/a del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Será 15 días después a la fecha de revisión de los formatos de evaluación académica.

Diagrama de áreas relacionadas:

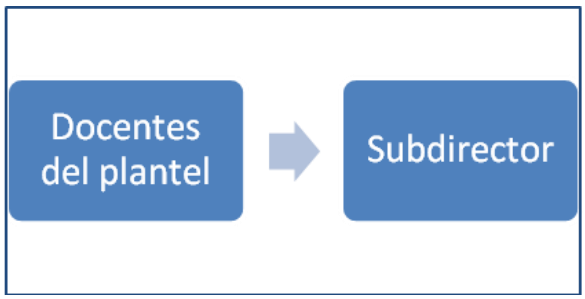

Ilustración 73.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA REVISAR Y APROBAR LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PREPARADOS POR LOS DOCENTES

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Internet.
- Calendario lectivo de clases.

Descripción del procedimiento:

Para la realización de este procedimiento:

1) Se revisarán todos los instrumentos de evaluación académica preparados por los docentes como: aportes, talleres y exámenes. Se requerirá por lo menos que cada docente presente 10 modelos de aportes por cada curso y materias asignadas, comprendiendo a una evaluación mensual por cada quimestre del periodo lectivo. En relación a los talleres o actividades en clases se requerirá por lo menos que cada docente presente 20 modelos de talleres o actividades por cada curso y materias asignadas. Y por último, se solicitará la presentación por lo menos de 3 modelos de exámenes por cada curso y materia que se les hayan distribuido por quimestre, asignando uno de éstos como el modelo de examen atrasado.

2) Los modelos de aportes y talleres se solicitarán que presenten 15 días antes del inicio del periodo lectivo en que serán revisadas y aprobadas para su aplicación; mientras que los modelos de exámenes podrán ser solicitados 15 días antes a la fecha de inicio para la evaluación de cada quimestre. Todas las herramientas de evaluación deberán estar en concordancia con la planificación escolar de cada docente y su pensum académico.

3) Para la revisión y aprobación de todas estas herramientas de evaluación académica para los estudiantes se requerirá de 5 días hábiles. Si éstas son aprobadas se procederá a sellar y firmar cada una de los formatos de las evaluaciones. Caso contrario si se realizará alguna observación se comunicaría inmediatamente al

docente para su corrección y aprobación inmediata en base a las observaciones realizadas.

4) Se procederá a entregar los formatos de las evaluaciones académicas aprobadas a cada docente.

5) Se elaborará un registro de cumplimiento de actividades para la aprobación de los instrumentos de evaluación académica que se aplicarán a los estudiantes, considerándose a esta actividad como parte de la evaluación docente.

6) Si algún docente incumpliera con los periodos de revisión por más de una semana a partir de la fecha indicada, se realizará un informe de incumplimiento acompañado de un llamado de atención por escrito adjuntándolo al expediente del docente.

Procedimiento:

7. **Elaborar y presentar periódicamente informes al Director/a del establecimiento sobre el rendimiento académico por áreas de estudio y sobre la vida académica institucional.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para elaborar y presentar periódicamente informes al Director/a del establecimiento sobre el rendimiento académico por áreas de estudio y sobre la vida académica institucional.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Subdirector de la institución.

Responsable:

El Subdirector.

Documentos y/o registros a elaborar:

Informe del rendimiento académico de los estudiantes por áreas de estudio.

Informe de la vida académica institucional.

Análisis comparativo de los rendimientos académicos del periodo anterior versus los niveles actuales.

Control Interno a aplicar:

Revisión y recepción de los reportes y análisis de rendimiento académico por áreas de estudio y vida institucional.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Director/a del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Treinta días después de la finalización de cada quimestre.

Diagrama de áreas relacionadas:

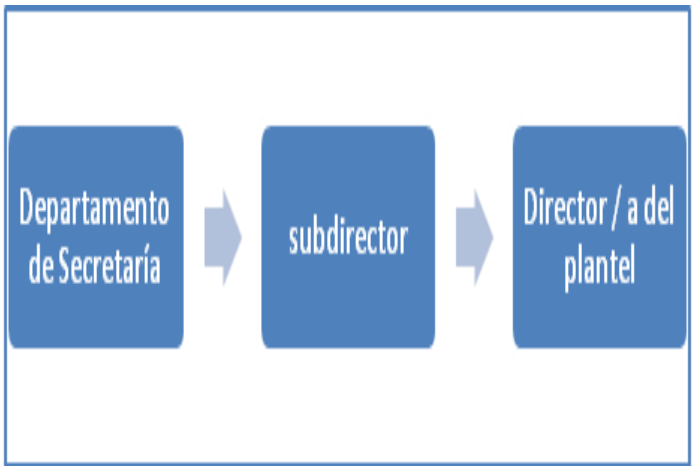

Ilustración 74.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR Y PRESENTAR PERIÓDICAMENTE INFORMES AL DIRECTOR / A DEL ESTABLECIMIENTO SOBRE EL RENDIMIENTO ACADÉMICO POR ÁREAS DE ESTUDIO Y SOBRE LA VIDA ACADÉMICA INSTITUCIONAL

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Internet.
- Actas de calificaciones de secretaria.
- Uso del sistema informático de la institución.

Descripción del procedimiento:

En el desarrollo de este procedimiento:

1) Se solicitará información digital al departamento de secretaría sobre las actas de calificaciones por quimestre de los estudiantes del plantel de cada periodo lectivo.

2) Con esta información se elaborará un reporte o informe sobre el rendimiento académico de los estudiantes por áreas de estudio y el reporte sobre la vida académica institucional del periodo actual; además de un análisis comparativo de los rendimientos académicos del periodo anterior versus los niveles actuales.

3) Este informe de rendimiento y análisis comparativo se lo realizará 15 días después de la finalización de cada quimestre, siendo enviado a la directora del plantel para su conocimiento y revisión que le permitirá conocer el nivel académico que posee la institución, por lo que facilitará acciones para encaminar el buen desempeño académico institucional.

4) Los informes y análisis serán guardados en los archivos activos de la subdirección.

Procedimiento:

8. **Implementar el apoyo pedagógico y tutorías académicas para los estudiantes de acuerdo con sus necesidades.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para implementar el apoyo pedagógico y tutorías académicas para los estudiantes de acuerdo con sus necesidades.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Subdirector de la institución.

Responsable:

El Subdirector.

Documentos y/o registros a elaborar:

Informe del plan de acción de mejora académica.

Control Interno a aplicar:

Supervisión de los procedimientos del plan de acción de mejora académica y revisión del análisis comparativo de rendimiento académico por áreas de estudio.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Director/a del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Un mes después de la fecha de finalización de cada quimestre.

Diagrama de áreas relacionadas:

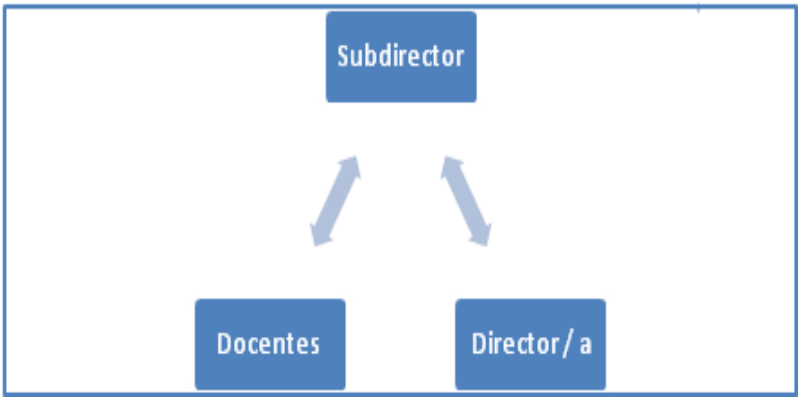

Ilustración 75.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA IMPLEMENTAR EL APOYO PEDAGÓGICO Y TUTORÍAS ACADÉMICAS PARA LOS ESTUDIANTES, DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Internet.
- Uso del sistema informático de la institución.
- Informe del rendimiento académico de los estudiantes por áreas de estudio.
- Informe de la vida académica institucional.
- Análisis comparativo de los rendimientos académicos del periodo anterior versus los niveles actuales.

Descripción del procedimiento:

Para el desarrollo de este procedimiento:

1) Se tomará la información de los informes y reportes que se elaboraron para la directora del plantel sobre:

a) El rendimiento académico de los estudiantes por áreas de estudio,
b) El historial sobre la vida académica institucional; y,
c) El análisis comparativo de los rendimientos académicos del periodo anterior versus los niveles actuales.

Mediante los cuales se tendrá conocimientos específicos de las áreas académicas en que los alumnos poseen deficiencia y problemas.

2) Se coordinará una visita a las aulas de clases para charlar con los estudiantes sobre los inconvenientes y problemas de las materias con bajo rendimiento académico en general. Aquí se tomará apuntes sobre las observaciones que realicen los estudiantes y las recomendaciones para mejorar dicho problema.

3) Se citará a los docentes que imparten estas materias para conversar en base a la información obtenida de los estudiantes para elaborar una estrategia y planificación que permita mejorar el rendimiento en general de los estudiantes en estas materias.

4) Asimismo, se solicitará al docente que realice la presentación de esta propuesta, a más tardar después de cinco días laborables a la fecha de esta reunión; en la que se contemplará nivelar el conocimiento académico de los estudiantes y mejorar los índices evaluados por área académica.

5) Se revisará y analizará la propuesta para su aprobación e implementación inmediata, facilitándole al docente los recursos y materiales que necesite para su realización; caso contrario, se recomendará algunas mejoras hasta su aprobación y se procederá con el procedimiento.

6) Si la propuesta es aprobada se elaborará el Informe del plan de acción de mejora académica que será implementado con copia a la directora del plantel para que mantenga un conocimiento del trabajo que se realizará para mejorar el rendimiento académico.

7) Se supervisará la realización y operación de las actividades según la propuesta presentada, evaluando nuevamente al final los resultados obtenidos mediante un test aplicado a los estudiantes.

8) Cuando se realice el siguiente informe de rendimiento académico y análisis comparativo para el próximo quimestre se comprobarán los resultados obtenidos después del apoyo pedagógico proporcionado.

Procedimiento:

9. **Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Subdirector de la institución.

Responsable:

El Subdirector.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Director/a del plantel.

Diagrama de áreas relacionadas:

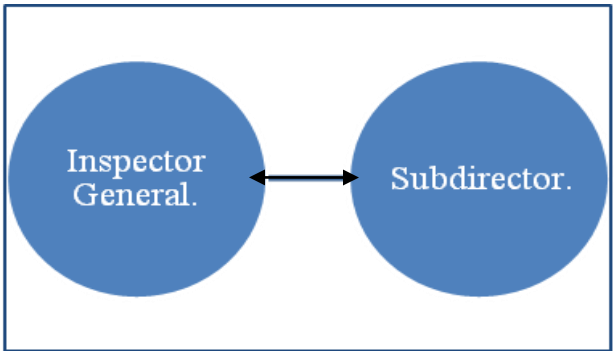

Ilustración 76.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA EMITIDOS POR EL NIVEL CENTRAL DE LA AUTORIDAD EDUCATIVA NACIONAL

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Reglamentos y normativas legales vigentes.

Descripción del procedimiento:

Para realizar la descripción de este procedimiento es importante conocer que la LOEI en su **Art. 14 dice: Estándares de calidad educativa, indicadores de calidad educativa e indicadores de calidad de la evaluación.** Todos los procesos de evaluación que realice el Instituto Nacional de Evaluación Educativa deben estar referidos a los siguientes estándares e indicadores:

1. Los **Estándares de calidad educativa**, definidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, son descripciones de logros esperados correspondientes a los estudiantes, a los profesionales del sistema y a los establecimientos educativos.

2. Los **Indicadores de calidad educativa**, definidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, señalan qué evidencias se consideran aceptables para determinar que se hayan cumplido los estándares de calidad educativa.

3. Los **Indicadores de calidad de la educación,** definidos por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, se derivan de los indicadores de calidad educativa, detallan lo establecido en ellos y hacen operativo su contenido para los procesos de evaluación.

Mientras que en la página web oficial del Ministerio de Educación se detallan los tipos de estándares de calidad educativa; los cuales, se encuentran siendo desarrollados con el objetivo de asegurar que los estudiantes logren los aprendizajes deseados. A continuación se explican los tipos de estándares:

Estándares de Gestión Escolar.- Hacen referencia a procesos de gestión y a prácticas institucionales que contribuyen a la formación deseada de los estudiantes. Además,

favorecen el desarrollo profesional de los actores de la institución educativa y permiten que ésta se aproxime a su funcionamiento ideal.

Estándares de Desempeño Profesional.- Son descripciones de lo que debe hacer un profesional educativo competente; es decir, de las prácticas que tienen una mayor correlación positiva con la formación que desea que los estudiantes alcancen.

Actualmente, se están desarrollando estándares generales de desempeño profesional de docentes y de directivos. A futuro se formularán estándares e indicadores para otros tipos de profesionales del sistema educativo tales como mentores, asesores, auditores y docentes de diferentes niveles y áreas disciplinares.

Estándares de Aprendizaje.- Son descripciones de los logros de aprendizaje que los estudiantes deben alcanzar a lo largo de la trayectoria escolar desde la Educación Inicial hasta el Bachillerato.

Estándares de Infraestructura Escolar.- Establecen requisitos esenciales, orientados a determinar las particularidades que los espacios y ambientes escolares deben poseer para contribuir al alcance de resultados óptimos en la formación de los estudiantes y en la efectividad de la labor docente.

Por lo que, este procedimiento se terminará de desarrollar en conjunto con el Inspector General cuando el Ministerio de Educación publique mediante registro oficial los estándares de evaluación al detalle que serán exigidos y aplicados a las unidades educativas; lo que deberán ser indexados al presente modelo de gestión, ya que en base a estos se desarrollarán los procedimientos a seguir. Hasta eso solo se hará referencia sobre las áreas en la que se deberá mantener mayor control en la institución ya que son una premisa en la formación de dichos estándares.

NOTA ACLARATORIA:

El Subdirector realizará además de las actividades anteriormente descritas cualquier actividad adicional que designe el Director/a del plantel y que posea relación al cargo y perfil profesional que maneja este puesto de trabajo.

5.5.11 Perfil Profesional del Inspector General.

- Profesional de tercer nivel Graduado en Pedagogía de la educación y que posea maestría en administración de empresas.
- Experiencia mínima en el cargo de dos años, en otras unidades educativas.
- Ser proactivo(a) y con iniciativa.
- Conocimientos Básico de la Ley orgánica de Educación Intercultural y su Reglamento para la aplicación, además de los instructivos Inspectoriales salesianos vigentes.
- Tener conocimiento sobre:
    - ✓ La gestión de las relaciones de la institución como de la comunidad y su entorno.
    - ✓ La gestión del clima organizacional entre el personal docente y administrativo de la institución; así como de la convivencia con los estudiantes.
- Dominio de las herramientas informáticas y paquete de utilitarios.
- Conocimiento básico sobre Legislación laboral (código de trabajo).
- Dominio y manejo en las páginas del Ministerio de Educación, Ministerio de Relaciones Laborales y la de los salesianos en el Ecuador.
- Identificación con el Sistema Educativo Salesiano.

5.5.12 Índice de actividades o tareas del Inspector General.

Según el Art. 46 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, especifica que **s**on atribuciones del Inspector general de las instituciones educativas las siguientes:

1. Coordinar a los inspectores de grado o curso.
2. Registrar la asistencia y puntualidad de docentes y estudiantes.
3. Gestionar el clima organizacional, y promover y controlar el cumplimiento de las normas de convivencia y de la disciplina en el plantel.
4. Publicar los horarios de clases y exámenes.
5. Organizar la presentación del estudiantado en actos sociales, culturales, deportivos y de otra índole.
6. Conceder el permiso de salida a los estudiantes para ausentarse del plantel durante la jornada educativa.
7. Aprobar la justificación de la inasistencia de los estudiantes.
8. Llevar los siguientes registros: archivo documental de cada docente, distributivo de trabajo docente, horarios de clase, asistencia de estudiantes, solicitudes de justificación por inasistencia a clases de los estudiantes debidamente firmada por su representante legal, control de días laborados y novedades en caso de que las hubiere, calificaciones de disciplina de los estudiantes, comunicaciones enviadas y recibidas, control de comisiones y actividades docentes y estudiantiles que se llevan a cabo dentro y fuera del plantel, y otros de similar naturaleza.
9. Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional; y,
10. Las demás que les delegue el Rector o Director.

5.5.13 Procedimientos, lineamientos y Control interno a realizar por cada actividad para el cargo de Inspector General.

Procedimiento:

1. **Coordinar a los inspectores de grado o curso.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la coordinación de los inspectores de grado en la Institución.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Inspector General de la institución.

Responsable:

El Inspector General.

Documentos y/o registros a elaborar:

Actas de reuniones.

Registros de materiales, formatos de registros y suministros entregados.

Control Interno a aplicar:

Presenciar las reuniones, organización y planificación que se realizan con los inspectores de grado además de la revisión de los registros en este procedimiento.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Subdirector del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará de manera mensual durante el periodo lectivo de clases.

Diagrama de áreas relacionadas:

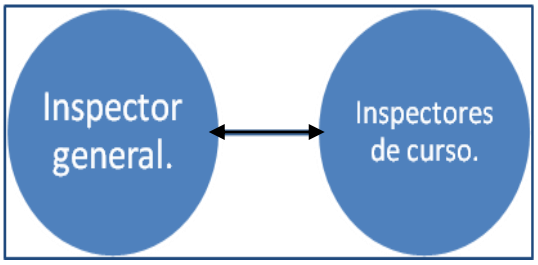

Ilustración 77.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LOS INSPECTORES DE CURSO

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Internet.

Descripción del procedimiento:

Para este procedimiento:

1) Se coordinará una reunión con los inspectores de curso quince días antes del inicio de clases, en el que se les asignará los paralelos que quedarán a su cargo para el control. Asimismo, se hará entrega de todo el material para el desempeño del procedimiento tales como:

    - Libros para el registro de hechos y observaciones de los estudiantes.
    - Listado de alumnos matriculados por paralelo.
    - Horarios de clases.
    - Distributivo de clases por docente.
    - Libro para registro de asistencia de los docentes.
    - Copia de la agenda Institucional aprobada para el periodo lectivo vigente.
    - Además de suministro y material didáctico que serán entregado para la distribución de los docentes.

    En la reunión se participará de la logística, control y registros que se les realizará a los docentes del plantel como a los estudiantes; además de socializar y actualizar información acerca de las nuevas disposiciones establecidas por el Ministerio de Educación con respecto a los procedimientos institucionales de las unidades educativas.

2) Se realizarán reuniones cada quince días en el periodo lectivo de clases con todos los inspectores de curso; el inspector general revisará todos los registros y formatos

que deben manejar estos para el buen desarrollo de sus actividades, además de novedades presentadas en la institución que requiera alguna atención en particular.

3) Al finalizar cada reunión se realizará un acta y se la hará firmar a los presentes, en el que manifieste los temas tratados, aparte del comprobante de entrega de materiales y suministros proporcionados.

Procedimiento:

2. Registrar la asistencia y puntualidad de docentes y estudiantes.

Objetivo:

Establecer los procedimientos para el registro de la asistencia y puntualidad de docentes y estudiantes

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Inspector General de la institución.

Responsable:

El Inspector General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Es de 15 minutos aproximadamente.

Documentos y/o registros a elaborar:

Reportes mensual del reloj biométrico.

Registro de asistencia controlada a los docentes de la Institución.

Registro de las listas de asistencia a clases de los estudiantes.

Comunicado de atrasos y faltas de docentes.

Control Interno a aplicar:

Revisión del reporte del reloj biométrico para constatar la asistencia y puntualidad de los docentes, además de la constatación y registro de las listas de asistencia a clases de los estudiantes.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Subdirector del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará de manera mensual durante el periodo lectivo de clases.

Diagrama de áreas relacionadas:

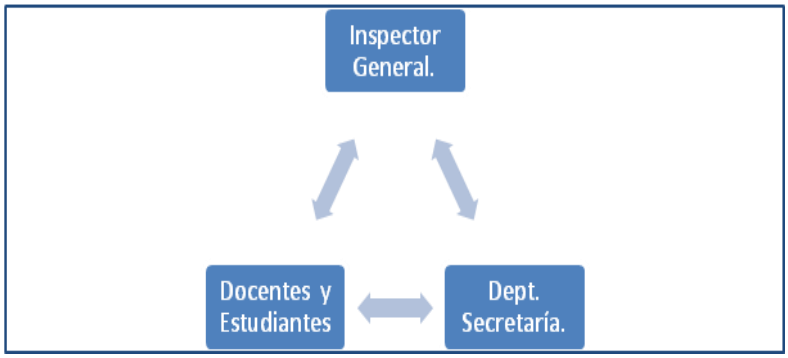

Ilustración 78.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO DEL REGISTRO DE LA ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD DE DOCENTES Y ESTUDIANTES

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Reloj biométrico.
- Sistema contable de la unidad educativa.
- Libros y registros de asistencia.

Descripción del procedimiento:

Este procedimiento se lo realizará de forma diaria durante todo el periodo lectivo de la institución en el que:

1) El inspector general registrará la asistencia y puntualidad de los docentes, mediante el registro de la fecha y hora tanto de ingreso como de salida en los libros de control que este posee acompañado de la firma del docente, cuya información deberá de coincidir con los registros emitidos por el reloj biométrico.

2) Para el caso del control de asistencia y puntualidad de los estudiantes se procederá a pasar lista diez minutos después de la hora de entrada de los estudiantes y una hora antes de la culminación de la jornada de clases; considerando que la información

para la realización de estas listas se la obtendrá del registro de alumnos legalmente matriculados que se encuentran en el sistema que maneja la institución.

3) Para el caso de faltas y retrasos de docentes serán comunicadas formalmente a la secretaria de la institución al finalizar la jornada de trabajo que se encargará del respectivo procedimiento de justificación.

4) Cuando se realice la justificación del atraso o falta de un estudiante, este se lo realizará el día siguiente inmediato a la falta; el mismo que deberá ser hecho por el representante legal del estudiante acompañado por su debida argumentación.

Procedimiento:

3. **Gestionar el clima organizacional, promover y controlar el cumplimiento de las normas de convivencia y de la disciplina en el plantel.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para gestionar el clima organizacional, promover y controlar el cumplimiento de las normas de convivencia y de la disciplina en el plantel.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Inspector General de la institución.

Responsable:

El Inspector General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependerá de las diversas actividades que se realicen para la realización del procedimiento.

Documentos y/o registros a elaborar:

Planificación de eventos que fomenten el buen clima organizacional.

Planificación de eventos para socializar con docentes y estudiantes el manual de convivencias institucional.

Control Interno a aplicar:

Velar por el cumplimiento de actividades que fomentan la armonía del clima organizacional en la institución, así como la participación con la orientadora y directora del plantel para la socialización del manual de convivencia institucional.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Subdirector del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará de manera mensual durante todo el año mediante el método de la observación directa.

Diagrama de áreas relacionadas:

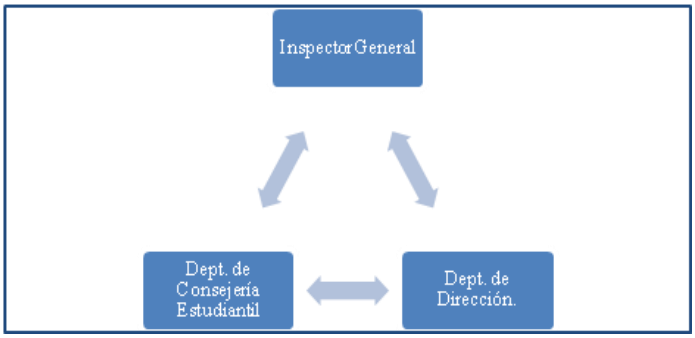

Ilustración 79.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL, PROMOVER Y CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA Y DE LA DISCIPLINA EN EL PLANTEL

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Suministro de oficina.

Descripción del procedimiento:

1) Se realizará una propuesta para la elaboración de evaluaciones del clima organizacional en la unidad educativa trabajando en conjunto con la directora y la orientadora del plantel; de esta manera se podrá determinar los puntos críticos y de mejora lo que permitirá tomar las acciones para mantener un buen clima organizacional.

2) Se coadyuvará en el proceso de mejora y mantenimiento del clima organizacional, quedando a disposición de la directora y orientadora del plantel según lo amerite.

3) Esta planificación y propuesta se la realizará a partir de la segunda semana de enero de cada año.

Mientras que por otra parte:

4) Se controlará la correcta socialización del manual de convivencia por parte de la orientadora del plantel ante todos los docentes y cuerpo administrativo de la institución, lo que permitirá mantener y gestionar la armonía de los procesos y responsabilidades de cada uno de nuestros colaboradores. Para esto se consultará personalmente sobre el conocimiento y posesión del contenido de dicho manual.

5) Se organizará en conjunto seminarios de socialización los primeros días del mes de febrero de cada año en conjunto con la orientadora del plantel, lo que permitirá garantizar su mejor conocimiento y cumplimiento.

6) Se verificará que dicho procedimiento se realice de igual manera con los estudiantes del plantel quince días después del inicio de clases, lo que le ayudará controlar la buena convivencia y disciplina en el plantel.

7) Se colocará en las carteleras del plantel los artículos del manual de convivencia concernientes a las responsabilidades, derechos y obligaciones de los estudiantes, así como los artículos concernientes a las sanciones por faltas y contravenciones dentro del plantel.

Procedimiento:

4. **Publicar los horarios de clases y exámenes.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para publicar los horarios de clases y exámenes.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Inspector General de la institución.

Responsable:

El Inspector General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Aproximadamente 90 minutos para su elaboración y publicación.

Documentos y/o registros a elaborar:

Horarios de clases y exámenes.

Control Interno a aplicar:

Verificación de la realización y publicación de los horarios de clases y exámenes para el periodo lectivo en las carteleras de la institución.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Subdirector del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará una semana antes del inicio del periodo lectivo.

Diagrama de áreas relacionadas:

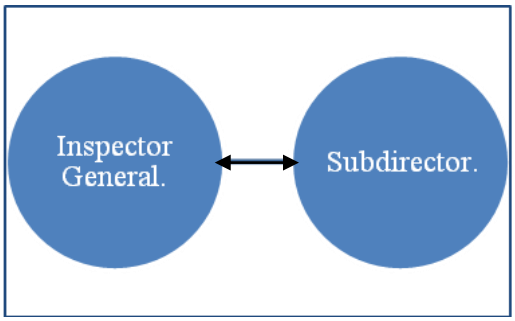

Ilustración 80.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LOS HORARIOS DE CLASES Y EXÁMENES

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Sistema contable de la unidad educativa.
- Libros y registros de alumnos matriculados.

Descripción del procedimiento:

Para este procedimiento:

1) Se procederá a realizar primero los horarios de clases y se realizarán 10 días antes del inicio del periodo lectivo tomando la información del sistema contable y del libro de matrículas sobre el total de estudiantes matriculados acompañado con la disponibilidad de tiempo y docentes con que cuenta la institución.

2) Después de ver realizado el horario será enviado al subdirector general para su revisión y aprobación por correo electrónico Institucional.

3) Si este es sujeto a cambios o modificación serán realizadas inmediatamente.

4) Una vez aprobado el horario de clases este será publicado en las carteleras de la institución para el conocimiento de estudiantes y docentes. Además de esto le serán enviados vía correo electrónico a las docentes copias de los horarios de clases asignados a ellos.

5) El mismo procedimiento se realizará para la elaboración de horarios de exámenes y horario de exámenes atrasados con un periodo de anticipación de 15 días antes a su fecha de inicio.

Procedimiento:

5. **Organizar la presentación del estudiantado en actos sociales, culturales, deportivos y de otra índole.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para organizar la presentación del estudiantado en actos sociales, culturales, deportivos y de otra índole.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para la actuación del Inspector General de la institución.

Responsable:

El Inspector General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependerá de las actividades que se elaboren para la realización del procedimiento.

Documentos y/o registros a elaborar:

La planificación de los eventos sociales, culturales y deportivos de los estudiantes.

Control Interno a aplicar:

Verificación de la planificación respectiva por cada evento de los estudiantes dentro y fuera de la institución.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Subdirector del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo realizará 15 días antes a las fechas cívicas nacionales y de aniversario o celebración de la institución.

Diagrama de áreas relacionadas:

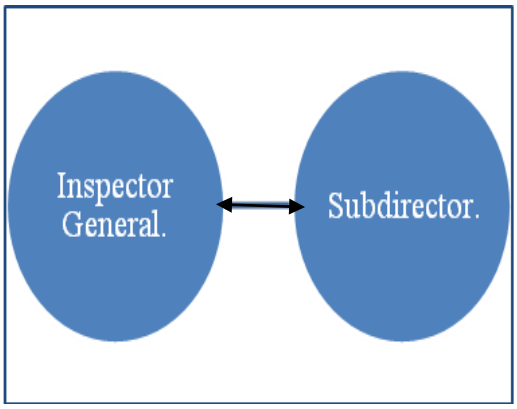

Ilustración 81.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL ESTUDIANTADO EN ACTOS SOCIALES, CULTURALES, DEPORTIVOS Y DE OTRA ÍNDOLE

Elaborado por Autores

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- La agenda Institucional.

Descripción del procedimiento:

1) Elaborar la planificación anual de eventos cívicos, culturales y deportivos institucionales para los estudiantes de la unidad educativa para el año en curso, este se lo realizará y presentará al subdirector de la institución hasta el 30 de enero de cada año; aquí se detallarán las fechas, presupuesto y recurso material, humano y económico que se requiera para su realización.

2) Esta planificación será enviada por el correo electrónico institucional para su conocimiento y aprobación.

3) Si se requiere se realizará cualquier modificación a la planificación presentada.

4) Para la realización de cada uno de estos eventos establecidos en la planificación se considerará un plazo de 15 días antes al día del evento para presentar la solicitud del presupuesto y requerimientos necesarios al departamento de contabilidad, y siendo autorizado por el subdirector y directora del plantel.

5) Paralelamente a esto, se organizará la participación e intervenciones del cuerpo estudiantil y docentes de ser necesario en los eventos que se realice.

6) El día del evento se participará y controlará activamente el evento en mención.

Procedimiento:

6. **Conceder el permiso de salida a los estudiantes para ausentarse del plantel durante la jornada educativa.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para conceder el permiso de salida a los estudiantes para ausentarse del plantel durante la jornada educativa.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para el Inspector general.

Responsable:

El Inspector General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

De 20 minutos aproximadamente durará el procedimiento para tramitar y otorgar los permisos de salida para los alumnos.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Solicitud de permisos de salida.
- Registro y copia de los permisos de salida otorgados a los estudiantes.

Control Interno a aplicar:

Verificar el cumplimiento de los soportes, procedimientos y tiempos estipulados en el presente modelo de gestión.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Subdirector del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo puede hacer de manera bimestral en los procedimientos que se estén realizando.

Diagrama de áreas relacionadas:

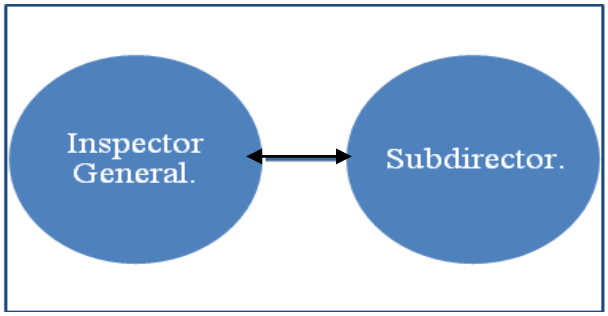

Ilustración 82.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA CONCEDER EL PERMISO DE SALIDA A LOS ESTUDIANTES PARA AUSENTARSE DEL PLANTEL DURANTE LA JORNADA EDUCATIVA

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Formatos de las solicitudes de permisos de salida en hoja membretada de la institución.
- Resma de papel.
- Recurso informático.

Descripción del procedimiento:

Para el otorgamiento de los permisos de salidas a los estudiantes el inspector general del plantel deberá:

1) Atender al representante que solicite el permiso de salida para su representado.

2) El representante deberá llenar una solicitud en que se detalle la fecha, nombre del alumno, nombre del representante, curso al que pertenece, motivo por el que desea el permiso de salida para su representado y la hora en que lo desea retirar.

3) Esta solicitud deberá ir acompañada con una copia de la cédula del representante legal del alumno.

4) La solicitud y copia de la cédula de identidad del representante será enviada al subdirector del plantel para su conocimiento y aprobación.

5) Una vez aprobada la solicitud, el inspector general emitirá el permiso de salida respectivo con copia a los docentes justificando la falta del alumno lo que le permitirá ausentarse y recuperar nota por cualquier actividad que realice el docente en la hora de su ausencia.

6) Una copia del permiso le será entregado al representante para que este proceda a retirar al alumno, el cual constará con las firmas y sellos de las instancias del procedimiento.

Procedimiento:

7. **Aprobar la justificación de la inasistencia y atraso de los estudiantes.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para aprobar la justificación de la inasistencia y atraso de los estudiantes.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para el Inspector general.

Responsable:

El Inspector General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

De 15 minutos durará aproximadamente la atención a los padres de familia para recibir la justificación de inasistencia o atraso del alumno.

Documentos y/o registros a elaborar:

- Registro de faltas y atrasos de los estudiantes segmentados por cursos y paralelos.

Control Interno a aplicar:

Verificar el cumplimiento de los soportes, procedimientos y tiempos estipulados en el presente modelo de gestión.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Subdirector del plantel.

Periodo para la aplicación del control interno:

Se lo puede hacer de manera bimestral en los procedimientos que se están realizando.

Diagrama de áreas relacionadas:

Departamentos que intervienen en el procedimiento.

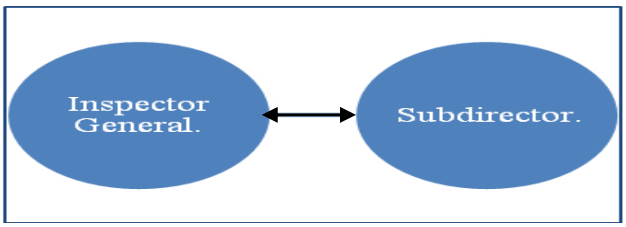

Ilustración 83.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA APROBAR LA JUSTIFICACIÓN DE LA INASISTENCIA Y ATRASO DE LOS ESTUDIANTES

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Registros y libros de asistencia de los estudiantes.
- Resma de papel.
- Recurso informático.

Descripción del procedimiento:

La asistencia a las actividades educativas para los estudiantes, es considerado de carácter obligatorio cumpliéndose dentro de las jornadas y horarios establecidos por la unidad educativa, de igual manera es obligación de los representantes legales de los estudiantes garantizar la asistencia a clases de sus representados; y los estudiantes son responsables de permanecer en el establecimiento educativo durante toda la jornada escolar.

A su vez, la autoridad, docentes y el personal administrativo de la institución tiene la responsabilidad de crear y mantener las condiciones apropiadas a fin de que los estudiantes asistan puntualmente a las actividades educativas.

El control y registro de la asistencia de los estudiantes dentro de la institución lo harán los profesores de cada hora de clase y lo llevarán en su registro personal. Además del registro de asistencias que lleve el Inspector general.

El control de asistencia al iniciar la jornada lo hará el profesor de la primera hora de clase; además del inspector general y las novedades las anotará en un registro especial que estará expuesto en el interior del aula.

El inspector general podrá justificar las faltas de asistencia de los estudiantes a la institución solo si:

- El representante legal del estudiante notifica por escrito y de forma personal en la institución la inasistencia de sus representados por motivos de salud, causales de

fuerza mayor que hayan imposibilitado la asistencia del mismo; el cual deberán realizarlo en un periodo de tiempo no mayor a los dos (2) días después del retorno del estudiante a clases, esta justificación les permitirá autorizar la recepción de cualquier tipo de evaluación, deberes, lecciones, talleres, etc. que se hayan aplicado en los días y fechas de la inasistencia.

El inspector general podrá justificar los atrasos de los estudiantes a la institución solo si:

El representante legal del estudiante acude a la institución con el alumno a justificar su atraso, siempre y cuando esta no exceda de dos ocasiones en el mes. Caso contrario, se considerarán atrasos injustificados por lo que la institución procederá:

1) En el primer atraso injustificado el Inspector general llamará la atención verbalmente al estudiante.

2) En el segundo atraso injustificado el inspector general le llamará la atención al Padre de Familia mediante una llamada telefónica o citación escrita emitida.

3) En el tercer atraso injustificado el inspector general citará al padre de familia a la institución para que este firme un Acta de Compromiso en donde se compromete a cumplir con lo dispuesto con los horarios establecidos por la institución y en no reiterar el atraso de su representado.

La unidad educativa se ampara en la Ley Orgánica de Educación para la contabilización del porcentaje de faltas y las respectivas sanciones, por lo que la reincidencia en los atrasos se considerará para contabilizar el porcentaje de faltas; tres (3) atrasos injustificados es equivalente a una (1) falta, por lo que se verá afectada la calificación de disciplina. El padre de familia o el representante legal será notificado por escrito al tercer atraso de su hijo o representado.

Procedimiento:

8. **Llevar los siguientes registros: archivo documental de cada docente, distributivo de trabajo docente, horarios de clase, asistencia de estudiantes, solicitudes de justificación por inasistencia a clases de los estudiantes debidamente firmada por su representante legal, control de días laborados y novedades en caso de que las hubiere, calificaciones de disciplina de los estudiantes, comunicaciones enviadas y recibidas, control de comisiones y actividades docentes y estudiantiles que se llevan a cabo dentro y fuera del plantel, y otros de similar naturaleza.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para la elaboración, registro y custodia de los documentos arriba mencionados.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para el Inspector general.

Responsable:

El Inspector General.

Tiempo estimado en la realización del procedimiento:

Dependerá del número de registros que se elaboren para la realización del procedimiento.

.**Documentos y/o registros a elaborar:**

- Archivo documental de cada docente.
- Distributivo de trabajo docente.
- Horarios de clase.
- Asistencia de estudiantes.
- Solicitudes de justificación por inasistencia a clases de los estudiantes debidamente firmada por su representante legal.
- Control de días laborados y novedades en caso de que las hubiere.
- Calificaciones de disciplina de los estudiantes.
- Control de comisiones y actividades docentes estudiantiles que se llevan a cabo dentro y fuera del plantel.

- Y otros de similar naturaleza.

Control Interno a aplicar:

Verificación de la correcta utilización y archivos de toda la documentación arriba mencionada.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Subdirector del plantel

Periodo para la aplicación del control interno:

Este control se realizará trimestralmente.

Diagrama de áreas relacionadas:

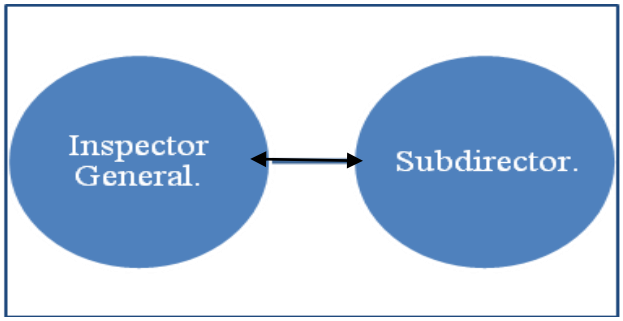

Ilustración 84.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN, REGISTRO Y CUSTODIA DE LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DE CONTROL INSPECTORIAL

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Formatos y libros de registros institucionales.
- Resma de papel.
- Recurso informático.

Descripción del procedimiento:

Para el archivo documental de cada docente:

1) El inspector elaborará un expediente con los datos personales de cada docente, acompañado con un registro de observaciones de acontecimientos transcurridos de manera negativa en la institución, así como los problemas con estudiantes que se hayan presentado en el tiempo de permanencia de la institución.

2) Este expediente se guardarán en los archivos activos que maneja el inspector general en su departamento.

Para la realización del distributivo de trabajo de cada docente:

1) El distributivo que se trabajó para cada docente se lo presentará la primera semana del mes de marzo ante el subdirector del plantel, el cual revisará y aprobará la planificación de actividades escolares y administrativas que desarrollará cada docente para todo el año y en el periodo lectivo entrante.

2) Esta revisión se realizará aproximadamente en una semana; si ésta es aprobada se socializará con todos los docentes de la institución inmediatamente en una reunión entregando el distributivo a cada uno, y realizando los direccionamientos del caso; si se solicita realizar alguna modificación estas serán realizadas y luego se continuará con el procedimiento.

3) Se dará seguimiento y supervisión para velar por el cumplimiento de todas las actividades planificadas en el distributivo de trabajo y prestar ayuda de lo que se necesite.

Para la realización de los horarios de clases:

"Este procedimiento fue detallado en la literal 4 de la propuesta del modelo de gestión que direcciona el accionar del perfil del inspector general".

Para el registro de la asistencia de estudiantes:

"Este procedimiento fue detallado en el literal 2 de la propuesta del modelo de gestión que direcciona el accionar del perfil del inspector general".

Para recibir y tramitar las solicitudes de justificación por inasistencia a clases de los estudiantes debidamente firmada por su representante legal.

"Este procedimiento fue detallado en la literal 7 de la propuesta del modelo de gestión que direcciona el accionar del perfil del inspector general".

Para la realización del control de los días laborados y novedades en caso de que las hubiere.

Para este procedimiento:

1) Se tomarán los datos del libro de registro de asistencia y observaciones de los docentes con el que se elaborará un informe los días 25 de cada mes que contendrá el control de los días, horas laboradas y novedades, en caso de que las hubiere de cada docente que labora en la institución.

2) Este informe será enviado al subdirector del plantel que lo revisará y aprobará.

3) Una vez aprobado el informe, este será enviado vía correo electrónico al departamento de Talento Humano de la casa San Juan Bosco, para confirmar la asistencia normal de los días de trabajo en la institución. Este informe será enviado a la casa San Juan Bosco máximo los días 29 de cada mes.

Para la asignación y registro de calificaciones de disciplina de los estudiantes.

Para este procedimiento:

1) Se tomarán los datos del libro de registro de asistencia y observaciones de estudiantes con que se llevará un registro de las asistencias y atrasos de cada estudiante, además de las novedades en caso de que las hubiere. Esta información se complementará con la observación directa y personal por parte del inspector

general, lo que todo en su conjunto permitirá a este asignar una nota de calificación por concepto de aprovechamiento para poder socializarla en las juntas de curso que se den cada quimestre para la evaluación de cada estudiante.

Para la realización del control de comisiones y actividades docentes estudiantiles que se lleven a cabo dentro y fuera del plantel.

1) Este control se podrá realizar en base a lo detallado en el distributivo de trabajo y en la planificación de eventos, siempre supervisando el buen desarrollo y participación de docentes y estudiantes en eventos que representen a la institución, con lo que se elaborará un informe de cumplimiento de actividades detallando la participación de la institución a éste, siendo remitido al subdirector para su conocimiento.

Nota:

Todos los procedimientos constará con respaldo y documentación de todos los registros anteriormente detallados; cada uno de estos comprobantes se guardarán en los archivos de la Inspectoría General organizados por fechas de ocurrencia.

Procedimiento:

9. **Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.**

Objetivo:

Establecer los procedimientos para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.

Alcance:

Los procedimientos que se detallan a continuación son definidos expresamente para el Inspector general.

Responsable:

El Inspector General.

Responsable de la aplicación del control interno:

El Subdirector del plantel

Diagrama de áreas relacionadas:

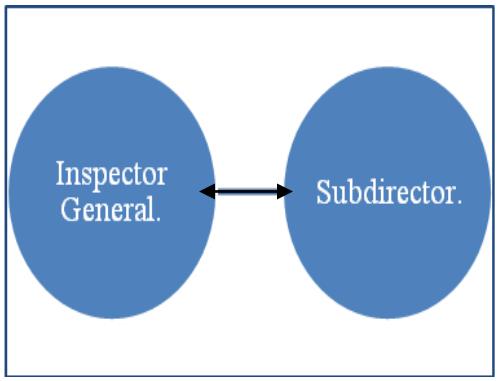

Ilustración 85.DIAGRAMA DE ÁREAS RELACIONADAS DEL PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EDUCATIVA EMITIDOS POR EL NIVEL CENTRAL DE LA AUTORIDAD EDUCATIVA NACIONAL

Elaborado por Autores.

Recursos necesarios para la realización del procedimiento:

- Recurso informático.
- Reglamentos y normativas legales vigentes.

Descripción del procedimiento:

Para realizar la descripción de este procedimiento es importante conocer que la LOEI en su ***Art. 14 dice: Estándares de calidad educativa, indicadores de calidad educativa e indicadores de calidad de la evaluación.*** Todos los procesos de evaluación que realice el Instituto Nacional de Evaluación Educativa deben estar referidos a los siguientes estándares e indicadores:

1) Los **Estándares de calidad educativa**, definidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, son descripciones de logros esperados correspondientes a los estudiantes, a los profesionales del sistema y a los establecimientos educativos.

2) Los **Indicadores de calidad educativa**, definidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, señalan qué evidencias se consideran aceptables para determinar que se hayan cumplido los estándares de calidad educativa.

3) Los **Indicadores de calidad de la educación,** definidos por el Instituto Nacional de Evaluación Educativa, se derivan de los indicadores de calidad educativa, detallan lo establecido en ellos y hacen operativo su contenido para los procesos de evaluación.

Mientras que en la página web oficial del Ministerio de Educación se detallan los tipos de estándares de calidad educativa; los cuales se encuentran siendo desarrollados con el objetivo de asegurar que los estudiantes logren los aprendizajes deseados. A continuación se explican los tipos de estándares:

Estándares de Gestión Escolar.- Hacen referencia a procesos de gestión y a prácticas institucionales que contribuyen a la formación deseada de los estudiantes. Además, favorecen el desarrollo profesional de los actores de la institución educativa y permiten que ésta se aproxime a su funcionamiento ideal.

Estándares de Desempeño Profesional.- Son descripciones de lo que debe hacer un profesional educativo competente; es decir, que las prácticas que tienen una mayor correlación positiva con la formación que se desea que los estudiantes alcancen.

Actualmente, se están desarrollando estándares generales de desempeño profesional: de docentes y de directivos. A futuro se formularán estándares e indicadores para otros tipos de profesionales del sistema educativo, tales como mentores, asesores, auditores y docentes de diferentes niveles y áreas disciplinares.

Estándares de Aprendizaje.- Son descripciones de los logros de aprendizaje que los estudiantes deben alcanzar a lo largo de la trayectoria escolar: desde la Educación Inicial hasta el Bachillerato.

Estándares de Infraestructura Escolar.- Establecen requisitos esenciales, orientados a determinar las particularidades que los espacios y ambientes escolares deben poseer para contribuir al alcance de resultados óptimos en la formación de los estudiantes y en la efectividad de la labor docente.

Por lo que este procedimiento se terminará de desarrollar en conjunto con el subdirector cuando el Ministerio de Educación publique mediante registro oficial los estándares de evaluación al detalle que serán exigidos y aplicados a las unidades educativas; lo que deberán ser indexados al presente modelo de gestión, ya que en base a estos se desarrollarán los procedimientos a seguir. Hasta eso solo se hará referencia sobre las áreas en que se deberá mantener mayor control en la institución, ya que son una premisa en la formación de dichos estándares.

NOTA ACLARATORIA:

El Inspector General realizará además de las actividades anteriormente descritas, cualquier actividad adicional que designe el Subdirector/a del plantel y que posea relación al cargo y perfil profesional que maneje este puesto de trabajo.

5.5.14 Consejo Económico de la Obra

Según el Art.90 y 91 -titulo 7 del Reglamento Inspectorial Salesiano del Directorio Económico actualizado en agosto del 2013, el Consejo Económico de la Obra es la instancia de asesoría en la administración de la Obra, siendo el Ecónomo de la Casa el responsable directo de la Administración, el mismo que actúa bajo dependencia del Director y su consejo (Art 91).

Objetivo: Es normar el funcionamiento económico de la Obra estableciendo procedimientos administrativos y contables, así como establecer la coordinación con el Departamento de GTH de la casa convocatoria a concursos para ocupar puestos laborales.

Según el Art. 90. Del Reglamento Inspectorial del Directorio Económico de la Casa Salesiana, el consejo económico de la obra está integrado por:

a. El Ecónomo de la Casa, quien lo preside

b. La Autoridad, salesiano y/o seglar que dirige la obra.

c. La persona responsable de la Contabilidad de la Obra, quien hará las veces de secretario/a y será responsable del libro de actas del Consejo.

d. Una persona designada por el director de la Casa, entre los funcionarios de la Obra

e. Una persona designada por el director de la Casa, por los destinatarios y/o sus representantes.

f. El Director de la Casa, puede también integrar al Consejo a dos expertos en el área financiera.

Las actividades específicas, que el Director de la Casa y su Consejo encarguen al Consejo económico de la Obra, según el Art. 101 son las que se expresa según el Reglamento Inspectorial del Directorio Económico:

1. Acordar procedimientos para la toma de decisiones económicas, especificando requisitos según el monto a invertir o impacto social de la decisión a tomarse.

2. Asumir atribuciones que delegue el Director de la Casa para adquisiciones, contratos de servicios y contratación de personal; someter a la aprobación del Director y su Consejo las recomendaciones del caso para decisiones económicas importantes.

3. Establecer procedimientos para el registro contable y la documentación mínima que respalde las operaciones.

4. Elaborar la proforma presupuestaria para ser conocida por el Consejo de la CEP y aprobada por el director y su Consejo.

5. Reformular el presupuesto una vez al año, y someter la reformulación a la aprobación del Director y su Consejo.

6. Analizar el informe mensual de pérdidas y ganancias, y comunicar cualquier novedad al Director de la Casa.

7. Analizar y aprobar el balance semestral y de final de año, elaborar un informe para el conocimiento del Consejo de la CEP y la aprobación final del Director y su Consejo.

8. Evaluar periódicamente la situación salarial y laboral del personal de la Obra
9. Coordinar con el Economato Inspectorial la realización de auditorías.

10. Establecer los mecanismos más apropiados para la comunicación y socialización de la información de los resultados económicos a los miembros de la CEP.

11. Asegurar la transparencia en todos los niveles de la gestión económica de la Obra.

12. Estudiar y proponer al Consejo de la CEP y la aprobación del Director y su Consejo, mecanismos para la creación y funcionamiento de fondo de becas y la consecuente medida de aplicar pensiones diferenciadas.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

1. A profundidad la problemática operacional que afectan al desarrollo de la ausencia de manuales y reglamentos administrativos, contables y orgánicos funcionales con la que se deben manejar toda institución educativa, lo que no ha permitido establecer y consolidar una estructura organizacional progresista que actúe como herramienta para poder expandir los servicios sociales y educativos que esta ofrece a lo largo del tiempo.

2. La inexistencia y falta de aplicación de controles internos para cada actividad y procedimiento que se realiza dentro de las áreas administrativas y contable de la institución.

3. La realización de actividades que no son de competencia especificas por las personas que lo realizan, causando saturación y retraso con el trabajo asignado.

Todo el análisis de la investigación ha cumplido con el objetivo general planteado al inicio del presente trabajo, el cual fue el de determinar y proponer el modelo de gestión administrativo – contable idóneo para la unidad educativa, lo que le permitirá:

1. Garantizar la mejora en los procesos que lleva a cabo la Unidad Educativa.
2. La optimización del tiempo y Recursos empleado para la realización de todos sus procesos.

3. Controles internos definidos que permitan mantener y direccionar el funcionamiento operativo y financiero del ente.

4. La segregación adecuada de funciones y responsabilidades asignadas a cada departamento, lo que permitirá el fiel cumplimiento de los objetivos institucionales comprometiendo a todos sus integrantes como una sola unidad funcional.

5. La interrelación departamental adecuada para el correcto y eficiente cumplimiento de las funciones de cada empleado.

6. El cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias vigentes, así como de la elaboración y presentación de los estados financieros que reflejen la fiel imagen de la unidad educativa.

7. La reglamentación formal de cada actividad y jerarquía en la institución provocando un mayor rendimiento tanto individual como colectivo para poder ser evaluable, medible y comparable lo que les permitirá ser una institución más competitiva en el mercado educativo ecuatoriano.

Todo podrá ser evidenciado a partir de la implementación del presente modelo de gestión, convirtiéndose en factor clave para el mejoramiento de sus procesos y servicios ofrecidos a la sociedad guayaquileña.

6.2 RECOMEDACIONES

1. Revisar bajo el marco legal que regula las instituciones educativas particulares, fiscales y fiscomisionales (LOEI) en referencia a la denominación que posee la obra "Margarita Bosco" como Unidad Educativa, ya que esta no estaría correctamente asignada. Según la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) en su Art. 39 Instituciones educativas, nos indica acerca de los niveles de educación que ofertan las instituciones educativas mediante las cuales le asignan su denominación. Para este caso según los niveles de educación que ofrece la obra "Margarita Bosco" esta obtendría la denominación de Escuela de Educación Básica más no de Unidad Educativa; para poder realizar esta recomendación también nos basamos en la LOEI en su Art. 27 Denominación de los niveles educativos, en que se detalla específicamente los niveles y subniveles de educación que reconoce la ley y que según sus ofertas educativas se les asignan su denominación.

2. Acompañado del cambio de denominación a la obra "Margarita Bosco", se tendría que replantear su estructura organizacional, asunto que ha sido contemplado para la elaboración de la propuesta del presente modelo de gestión administrativo – contable que se presentó en el Capítulo V. La base legal para realizar esta recomendación se encuentra en la LOEI en su Art 42 y Art. 43, y en el Reglamento del Directorio económico salesiano en su Capítulo III, Título 7 y Título 8

3. La implementación del presente modelo de gestión operativo administrativo – contable, permitirá definir todos los procesos institucionales dentro de la Unidad Educativa, amparados dentro de un marco legal vigente a las normativas salesianas como a la Ley Orgánica de Educación Intercultural. La correcta implementación del presente modelo de gestión no solo beneficiará a la unidad educativa, sino que mejorará la satisfacción de los estudiantes y de sus representantes, generando una ventaja competitiva ante las demás instituciones.

4. Socializar con todos los actores e integrantes de la Institución el presente modelo gestión para que conozcan y pongan en práctica su contenido. Lo que les permitirá simplificar sus procesos, optimizar y controlar los recursos y obtener los resultados esperados de una manera más eficaz y eficiente.

5. Coordinar y comunicar los objetivos institucionales que persigue el ente como tal a todos los trabajadores, así como la forma de cómo y cuándo se lograrán alcanzar.

6. La contratación justificada de un auxiliar administrativo que ayude a evacuar el trabajo operativo – administrativo que se genera en los departamentos de secretaría y contabilidad en la institución.

7. La actualización continua del presente modelo de gestión operativo administrativo – contable, para que de ésta manera adecuarlo a las nuevas exigencias que se presenten en la institución como en los cambios a las normativas educativas ecuatorianas que influyen para su operación y desarrollo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCID. (2010). *Manual de Control de Gestion, incluye casos practicos.* Barcelona: Profit.

Álvarez Torres, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.* México: Panorama.

Catacora Carpio , F. (1997). *Sistemas y procedimientos contables.* Caracas: McGraw-Hill Interamenricana de Venezuela .

Chiavenato, I. (1999). *Introduccion a la Teoria General de la Adminsitracion.* Mexico: McGraw-Hill.

Coll, C., Pozo, J., Sarabia, B., & Valls, E. (1992). *Los contenidos en la Reforma:Enseñanza y aprendizaje de conceptos , procedimientos y actitudes.* Madrid: Santillana.

Crespo Ramos, T., López Yepes, J., Peña Alcaraz, J., & Carreño Sandoval, F. (2003). *Administración de Empresas.* Sevilla: Mad.

Educacion, M. d. (s.f.). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Obtenido de http://www.cristorey.edu.ec/frontEnd/images/objetos/Reglamento_LOEI.pdf

Ena Ventura, B. (2012). *Operaciones administrativas de Recursos Humanos.* Madrid: Ediciones Paraninfa S.A.

Estupiñan Gaitan, R., & Estupiñan Gaitan, O. (2006). *Analisis Financiero y de Gestion.* Bogota: Ecoe Ediciones.

Gómez Rondon, F. (1993). *Sistemas y Procedimientos* . Caracas: Fragor.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la Investigación Científica.* Argentina: Brujas.

Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de Administracion* . Medellin: Fondo Editorial ITM.

Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado.* México: Pearson Educación.

Mantilla B, S. (2005). *Control Interno : Informe COSO.* Bogotá: Esfera Editores Ltda.

Muñiz Gonzalez, L. (2003). *Como Implantar un Sistema de Control de Gestion en la Practica.* Barcelona : Gestion 2000, S.A.

Muñiz, L. (2013). *Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión.* España: Profit.

NAGEL, J. (1995). *Capacitacion en Gestion.* Chile : IICA.

NN. (s.f.). *Gestión y Administración*. Obtenido de http://www.gestionyadministracion.com/cursos/administracion-contable.html

Paniagua Bravo, V., Paniagua Pinto, M., & Paniagua Pinto, M. (2004). *El Contralor-Responsabilidades y funciones.* Mexico: International Thomson.

Perdomo Moreno, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno.* México: International Thomson.

Perez Fernandez de Velasco, J. (2010). *Gestion por Procesos.* Madrid: ESIC .

Pérez-Fernández de Velasco, J. (1999). *Gestión a la calidad orientada a los procesos* . Madrid: ESIC.

Rodríguez Valencia , J. (2006). *Administracion I.* México: International Thomson.

Rodríguez Valencia, J. (2006). *Administracion I.* México: Thomson.

Rodríguez Valencia, J. (2002). *Cómo elaborar y usar manuales administrativos.* México: International Thomson.

Rodríguez Valencia, J. (2002). *Estudio de Sistemas y procedimientos administrativos.* México: International Thomson .

Rojas Moya, J. (2003). *Gestion por procesos y atencion al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud.* La Paz: Eumed.net.

Salesianos, D. B. (s.f.). *Salesianos Ecuador*. Obtenido de http://www.salesianos.org.ec/menub/documentosofi/descargas/DIRECTORIO%20ECON%C3%93MICO%202013.pdf

Santillana González, J. (2001). *Establecimiento de sistemas de control interno: La función de Contraloría.* México: Paraninfo.

Sergio, V. (31 de Mayo de 2011). *Gestion.Org Revista Empresarial.* Obtenido de http://www.gestion.org/economia-empresa/gestion-contable/3240/la-gestion-contable/

Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica.* México: Limusa.

Trepat, C.-A. (2006). *Procedimientos en Historia: Un punto de vista didáctico.* Barcelona : GRAÓ de IRIF, S.L.

Ventura, S. (31 de Mayo de 2011). *Gestión.Org Revista Empresarial.* Obtenido de http://www.gestion.org/economia-empresa/gestion-contable/3240/la-gestion-contable/

ANEXOS

ANEXO 1. FICHA DE ENTREVISTA DEL DPTO DE CONTABILIDAD

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 1**
Herramienta: Ficha de Entrevista	**Nombre del entrevistado:** Lorgia Josefina Lozano Heredero	**Departamento:** Contabilidad
Duración: 60 minutos aprox.	**Cargo:** Contadora	**N° de Paginas :** 8

Objetivos General:
Obtener información para conocer las responsabilidades y funciones de cada responsable del área para poder medir y evaluar cada proceso realizado, así como también los problemas que puedan afectar a la Institución.

Objetivo Específicos:

- Levantamiento de información sobre actividades y procesos detallados
- Levantamiento de información sobre sistemas de información, comunicación y reportes de la institución internamente y entre departamentos (interrelación departamental)
- Levantamiento de información sobre problemas que afectan a la entidad
- Levantamiento de información sobre los controles que actualmente posee la unidad educativa

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 1**
Herramienta: Ficha de Entrevista	**Nombre del entrevistado:** Lorgia Josefina Lozano Heredero	**Departamento:** Contabilidad
Duración: 60 minutos aprox.	**Cargo:** Contadora	**N° de Paginas :** 8

Instrucciones:

1. **Escuche y lea detenidamente la preguntas a formularse**
2. **Por favor consigne sus respuestas a las preguntas descritas a continuación**

ENTREVISTA

1. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades de su cargo, especifique detalladamente?

   1 - Pago de proveedores
   2 - Requerimiento compras
   3 - Declaraciones SRI
   4 - Pago de nómina (una vez RH pasa información)
   5 - Revisar cobrador los asientos de ingresos
   6 - Revisión
   7 - Caja chica

2. ¿Detalle los procesos y procedimientos que usted realiza para cumplir con sus funciones?

   1 - Pago a proveedores, recepción de facturas
   2 - Realizar conciliaciones bancarias
   3 - Elaborar Estados Financieros
   4 - Emisión, custodia de cheques
   5 - Elaboración de la declaración formularios 101 - 103 y 104 ATS, RDEP
   6 - Pago nómina una vez RH pasa la planilla
   7 - Caja chica

3. **¿Bajo qué normativa legal vigente se establecen los lineamientos para realizar los procesos en su departamento, detalle específicamente?**

Ley del Régimen tributario
Reglamento Relaciones laborales

4. **¿Cómo es su relación con las otras áreas departamentales y sus funcionarios en cada proceso; especifique su interrelación departamental dentro de la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco?**

* Dpto Consejería Estudiantil = relación directa
visitas, personas diferenciadas, adicionales
* Dpto dirección; Requerimientos, aprobaciones
cambios institución.
* Secretaría; cuestión de pagos, certificados
comunicación gestión, recepción comunicados

5. **¿A quién reporta sus funciones regularmente y en qué actividades?**

Directora: (información de ingresos y egresos
reportes).
Económa de la Obra (presupuesto)

6. **¿Qué factores tienden a facilitar la efectividad de su trabajo?**

Apertura que me da otorgan los directivos del
plantel, confianza en la toma de decisiones

7. **¿Qué inhibe su efectividad?**

El sistema contable; en especial al subir
los ATS, ocasiona retrasos a/ recarga
de trabajo

8. ¿Qué decisiones en relación a sus funciones toma usted normalmente?

Presentación de presupuesto
Adquisiciones de compras inferiores a 50.00
Contratación de Proveedores. (requerimiento)

9. ¿Qué información necesita para tomar decisiones en su departamento?

El Requerimiento y la Observación de lo Solicitado

10. ¿Cuáles son las políticas formales e informales las que determinan los procesos de obtención de la información?

Políticas formales no hay, solo está sobreentendido
Bajo controles, se realizan según la necesidad

11. ¿Cuáles son los parámetros dentro de la organización para medir el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores?

- Presentación de trabajo a tiempo.
- No se presentan quejas de los Pagos a Proveedores
- No se presentan atrasos en declaraciones SRI

12. ¿Cuál es el criterio para lograr el éxito en su departamento?

Responsabilidad

13. ¿Qué estrategias de comunicación aplica para lograr el éxito?

1.- Enviar correos (queda sentado la petición y haya compromiso
2.- Comunicación escrita, interna y externa.

14. ¿Qué tipo de información recibe habitualmente?

GTH → Nóminas, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales
Económica: decisiones que toma, requerimientos, Consulta sobre valores adeudados estudiantes
Dirección: informe, ingresos, gastos, cobros efectuados

15. ¿Qué tan activos son los canales informales de comunicación?

Son buenos.

16. ¿Cuál es el departamento que le proporciona mayor información para la realización de sus procesos o actividades?

Colecturía y Secretaría

17. Describa la relación de comunicación que tiene con:
    a) El supervisor inmediato.
    b) El Gerente o director general
    c) Los compañeros de trabajo
    d) Los subordinados

Directora; excelente

Compañeros de trabajo y Subordinados la relación de comunicación es buena.

18. ¿Cuáles son las mayores debilidades en comunicación que tiene su organización?

Sistemas informáticos

19. ¿Cómo afecta la comunicación en la productividad de su área?

Sí hay Comunicación directa.

20. ¿Cuál es el problema de mayor importancia que tiene la organización en su área?

Sistemas informáticos contables.

21. ¿Cuándo hay conflictos internos en su departamento, ¿cómo se resuelven?

No hay conflictos internos.
Sí se presentan confusiones o errores se busca el origen del problema.

22. ¿Cuáles son las causas de conflictos que se presentan normalmente en su área? y quiénes intervienen en las soluciones de estos?

Errores involuntarios, mal registro, omisión de algún (I o E), 2 personal del dpto.

23. ¿Ha implementado algún plan de acción para mejorar los problemas internos de la organización?

Revisión constante de la actividades

24. ¿Cuáles son los controles preventivos o correctivos que se realizan en su departamento, a qué actividad específicamente?

Revisar los asientos de diario regularmente.
Ingresos (diariamente) para cuando llegue el fin de mes no se presente problemas

25. ¿Con que frecuencia y quién realiza los controles de mejoras en su departamento dentro de la organización?

Semanalmente.

26. ¿A quién se reporta los hallazgos encontrados en esos controles?

No aplica.

27. ¿Qué medidas o cambios se establecen si son detectados hallazgos negativos en la ejecución de controles?

Inmediatamente

28. ¿En qué tiempo son implementadas las observaciones de los hallazgos encontrados?

Inmediato

29. ¿Quién verifica que se cumplan las observaciones realizadas?

Sergia Lozano

30. Comentarios adicionales desee mencionar :

Ninguno

Entrevistadora: Doris Mabel Cañizares Lozano.
C.I: 0917855942

Entrevistada: Lorgia Josefina Lozano Heredera.
C.I: 0918545088
Fecha: 3-Sept-2013.

ANEXO 2. FICHA DE ENTREVISTA DEL DPTO DE SECRETARÍA

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 2**
Herramienta: Ficha de Entrevista	**Nombre del entrevistado:** María José Peña Santamaría.	**Departamento:** Secretaría
Duración: 60 minutos aprox.	**Cargo:** Secretaría de Dirección	**N° de Paginas :** 8

Objetivos General:
Obtener información para conocer las responsabilidades y funciones de cada responsable del área para poder medir y evaluar cada proceso realizado, así como también los problemas que puedan afectar a la Institución.

Objetivo Específicos:

- Levantamiento de información sobre actividades y procesos detallados
- Levantamiento de información sobre sistemas de información, comunicación y reportes de la institución internamente y entre departamentos (interrelación departamental)
- Levantamiento de información sobre problemas que afectan a la entidad
- Levantamiento de información sobre los controles que actualmente posee la unidad educativa

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 2**
Herramienta: Ficha de Entrevista	**Nombre del entrevistado:** María José Peña Santamaría.	**Departamento:** Secretaría
Duración: 60 minutos aprox.	**Cargo:** Secretaría de Dirección	**N° de Paginas :** 8

Instrucciones:

1. **Escuche y lea detenidamente la preguntas a formularse**
2. **Por favor consigne sus respuestas a las preguntas descritas a continuación**

ENTREVISTA

1. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades de su cargo, especifique detalladamente?

1- Justificar las faltas al personal
2- Secretaria del Comité de padres de familia
3- Realizar comunicados al personal y al alumnado
4- Pasar notas de música y dibujo 8, 9, 10 curso
5- Realizar cartas varias, recibir llamadas
6- Elaborar la agenda del mes.
7- Cubrir a los profesores por eventos especiales

2. ¿Detalle los procesos y procedimientos que usted realiza para cumplir con sus funciones?

1- Se solicita al personal el documento de soporte de la falta.
2- Elaborar y llevar la agenda mes a mes.
3- Se solicita al profesor las notas de los alumnos del curso de música y dibujo para registrarlas
4- Se realiza las citaciones y demás comunicados que indica la directora.

3. ¿Bajo qué normativa legal vigente se establecen los lineamientos para realizar los procesos en su departamento, detalle específicamente?

- El Reglamento Inspectorial de Educación
- el Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural

4. ¿Cómo es su relación con las otras áreas departamentales y sus funcionarios en cada proceso; especifique su interrelación departamental dentro de la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco?

Es buena la relación con el departamento dirección y Contabilidad.

5. ¿A quién reporta sus funciones regularmente y en qué actividades?

Directora, en la elaboración de la agenda mensual

Contabilidad en revisar las cartas, valores pago, manejar fondos caja chica.

6. ¿Qué factores tienden a facilitar la efectividad de su trabajo?

La Confianza de los dpto Dirección y Contabilidad en sus reportes.

7. ¿Qué inhibe su efectividad?

- Falta de acceso a un sistema de información centralizado, y en red que permita obtener, procesar y compartir la información
- falta de apoyo personal operativo

8. ¿Qué decisiones en relación a sus funciones toma usted normalmente?

En relación a los comunicados se procede a revisar si efectivamente se debe o no realizar el documento

9. ¿Qué información necesita para tomar decisiones en su departamento?

* Investigar si la falta presentada por el personal es valida o no
* Indagar si se emite el comunicado al personal o alumnado.

10. ¿Cuáles son las políticas formales e informales las que determinan los procesos de obtención de la información?

Politicas formales; el reporte de asistencia o libro de comunicados

11. ¿Cuáles son los parámetros dentro de la organización para medir el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores?

No poseen un manual de politicas y procedimientos por lo cual sus operaciones se realizan en base a la experiencia se son evaluados con informe diario de sus actividades

12. ¿Cuál es el criterio para lograr el éxito en su departamento?

Presentar al di. la información en forma oportuna, archivada y en el momento que su superior la solicite

13. ¿Qué estrategias de comunicación aplica para lograr el éxito?

buena Comunicación

14. ¿Qué tipo de información recibe habitualmente?

Contabilidad, asientos de cargos que se generan por cobrar a los alumnos
Dirección y los demás departamentos, información en general.

15. ¿Qué tan activos son los canales informales de comunicación?

Son buenos.

16. ¿Cuál es el departamento que le proporciona mayor información para la realización de sus procesos o actividades?

Dirección y Consejería
Contabilidad (registros de asientos de valores

17. Describa la relación de comunicación que tiene con:
    e) El supervisor inmediato.
    f) El Gerente o director general
    g) Los compañeros de trabajo
    h) Los subordinados

Supervisor; excelente.
Contabilidad, compañeros de trabajo; buena

18. ¿Cuáles son las mayores debilidades en comunicación que tiene su organización?

- Comunicación oportuna
- Retroalimentación feel-back.

19. ¿Cómo afecta la comunicación en la productividad de su área?

Afecta mucho porque si no hay una buena Comunicación se tergiversa la Información y no se llega con el objetivo del trabajo

20. ¿Cuál es el problema de mayor importancia que tiene la organización en su área?

Cuando no se justifican las faltas del personal con soportes o documentos que validen aquellas faltas.

21. ¿Cuándo hay conflictos internos en su departamento, ¿cómo se resuelven?

Diálogo se realiza una reunión con la Directora para resolver algun inconveniente presentado.

22. ¿Cuáles son las causas de conflictos que se presentan normalmente en su área? y quiénes intervienen en las soluciones de estos?

23. ¿Ha implementado algún plan de acción para mejorar los problemas internos de la organización?

No se ha implementado algun plan de acción los controles que se tratan de establecer son de caracter preventivo y correctivos son realizados por Secretaria y Dirección.

24. ¿Cuáles son los controles preventivos o correctivos que se realizan en su departamento, a qué actividad específicamente?

En los registros, la Directora revisa semanalmente o cuando las circunstancias lo amerite.

25. ¿Con que frecuencia y quién realiza los controles de mejoras en su departamento dentro de la organización?

La Directora personalmente.

26. ¿A quién se reporta los hallazgos encontrados en esos controles?

A la Directora

27. ¿Qué medidas o cambios se establecen si son detectados hallazgos negativos en la ejecución de controles?

Un mejor control, o aplicación de nuevos controles en la ejecución de la actividad.

28. ¿En qué tiempo son implementadas las observaciones de los hallazgos encontrados?

Inmediatamente

29. ¿Quién verifica que se cumplan las observaciones realizadas?

Directora

30. Comentarios adicionales desee mencionar :

Ninguno

Entrevistador: *José Luis Wong Rodas.*
C.I: 0924322365

Entrevistada: *María José Peña Santamaría.*
C.I: 0926277856
Fecha: 3-Sept-2013.

ANEXO 3. FICHA DE ENTREVISTA DEL DPTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 3**
Herramienta: Ficha de Entrevista	**Nombre del entrevistado:** Liza Paola Calva Zúñiga	**Departamento:** Consejería Estudiantil
Duración: 60 minutos aprox.	**Cargo:** Consejera Estudiantil u Orientadora	**N° de Paginas :** 8

Objetivos General:
Obtener información para conocer las responsabilidades y funciones de cada responsable del área para poder medir y evaluar cada proceso realizado, así como también los problemas que puedan afectar a la Institución.

Objetivo Específicos:

- Levantamiento de información sobre actividades y procesos detallados
- Levantamiento de información sobre sistemas de información, comunicación y reportes de la institución internamente y entre departamentos (interrelación departamental)
- Levantamiento de información sobre problemas que afectan a la entidad
- Levantamiento de información sobre los controles que actualmente posee la unidad educativa

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoría *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 3**
Herramienta: Ficha de Entrevista	**Nombre del entrevistado:** Liza Paola Calva Zúñiga.	**Departamento:** Consejería Estudiantil
Duración: 60 minutos aprox.	**Cargo:** Consejera Estudiantil u Orientadora	**N° de Páginas : 8**

Instrucciones:

1. **Escuche y lea detenidamente la preguntas a formularse**
2. **Por favor consigne sus respuestas a las preguntas descritas a continuación**

ENTREVISTA

1. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades de su cargo, especifique detalladamente?

1.- Atender a los padres de Familia
2.- Intervención en el proceso de admisiones
3.- Capacitación al personal docente
4.- Orientación vocacional a los estudiantes
5.- Realizar el proceso de pensión diferenciada
6.- Atención psicológica y emocional al personal
7.- Participar en las juntas de cursos

2. ¿Detalle los procesos y procedimientos que usted realiza para cumplir con sus funciones?

1.- Se realiza previa cita para entrevistas padres de familia
2.- Tutorías para grupo de estudiantes (bajo rendimiento, problemas de actitud, situación económica familiar)
3.- Atender a los alumnos nuevos
4.- Brindar apoyo orientación vocacional a los estudiantes.
5.- Elaborar POA
6.- Proceso inducción de estudiantes de 8vo

3. **¿Bajo qué normativa legal vigente se establecen los lineamientos para realizar los procesos en su departamento, detalle específicamente?**

- Reglamento Inspectorial de Educación Salesiana
- Reglamento general a la ley Orgánica de Educación Intercultural.

4. **¿Cómo es su relación con las otras áreas departamentales y sus funcionarios en cada proceso; especifique su interrelación departamental dentro de la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco?**

- DOBE - Dirección : Casos especiales - reporte casos ayuda institucional
- Contabilidad : Proceso de pensión diferenciada Viáticos - materiales

5. **¿A quién reporta sus funciones regularmente y en qué actividades?**

A la directora

6. **¿Qué factores tienden a facilitar la efectividad de su trabajo?**

- Comunicación directa
- Tiempo de respuesta, coordinación
- Disponibilidad de recursos

7. **¿Qué inhibe su efectividad?**

- Falta de compromiso por parte padres de familia en busca de especialistas
- Demora en los requerimientos
- No tiene acceso a la tecnología de información
- falta de personal (orientadora)
- falta de comunicación abierta con todos los departamentos, es decir no existe un feed-back.

8. ¿Qué decisiones en relación a sus funciones toma usted normalmente?

Prioridad a las funciones de acuerdo su relación por la falta de personal de apoyo.

9. ¿Qué información necesita para tomar decisiones en su departamento?

- Secretarias = notas
- Dirección: cronograma de actividades
- Contabilidad: Contratos estudiantiles educativos, pagos a facilitadores externos

10. ¿Cuáles son las políticas formales e informales las que determinan los procesos de obtención de la información?

- Código de Convivencia (fusión del reglamento disciplinario.

11. ¿Cuáles son los parámetros dentro de la organización para medir el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores?

- No miden de manera formal.
- Lo miden de manera informal a través de la observación

12. ¿Cuál es el criterio para lograr el éxito en su departamento?

Buena predisposición

13. ¿Qué estrategias de comunicación aplica para lograr el éxito?

- Comunicación informal (manera formal
- Fotografiar las actividades realizadas
- Capacitación.

14. ¿Qué tipo de información recibe habitualmente?

Dificultades de estudiantes

15. ¿Qué tan activos son los canales informales de comunicación?

Ayudan a mejor las interpretaciones, las clarifican.

16. ¿Cuál es el departamento que le proporciona mayor información para la realización de sus procesos o actividades?

Dirección

17. Describa la relación de comunicación que tiene con:

i) El supervisor inmediato.
j) El Gerente o director general
k) Los compañeros de trabajo
l) Los subordinados

- Supervisor; - respeto, cordial.
- Compañeros de trabajo; comunicación formal pero poco fluidez.
- Subordinados (no tiene).

18. ¿Cuáles son las mayores debilidades en comunicación que tiene su organización?

- Comunicación oportuna.
- Falta de comunicación directa para todas las áreas
- Retroalimentación - feed-back

19. ¿Cómo afecta la comunicación en la productividad de su área?

Afecta a los resultados
no permite cumplir con el cronograma
planteado

20. ¿Cuál es el problema de mayor importancia que tiene la organización en su área?

Poder obtener mayor atención a los
estudiantes 1ero 2do 3ro básico, debido
que por encuentra en otro edificio

21. ¿Cuándo hay conflictos internos en su departamento, ¿cómo se resuelven?

Diálogo, y se solicita la intervención
de la Directora como mediadora

22. ¿Cuáles son las causas de conflictos que se presentan normalmente en su área? y quiénes intervienen en las soluciones de estos?

Comunicación y respuesta oportuna.

23. ¿Ha implementado algún plan de acción para mejorar los problemas internos de la organización?

NO.

24. ¿Cuáles son los controles preventivos o correctivos que se realizan en su departamento, a qué actividad específicamente?

Admisiones (evaluaciones, recomendaciones
Comunicaciones de situaciones referidas.

25. ¿Con que frecuencia y quién realiza los controles de mejoras en su departamento dentro de la organización?

Nunca se han implementado un plan de acción para mejorar los procedimientos
Quien realiza los controles es el Padre Juan Segura cuando lo solicita.

26. ¿A quién se reporta los hallazgos encontrados en esos controles?

- Directora
- Inspectora.

27. ¿Qué medidas o cambios se establecen si son detectados hallazgos negativos en la ejecución de controles?

- Mayor control
- Modifican e incorpora nuevas disposiciones

28. ¿En qué tiempo son implementadas las observaciones de los hallazgos encontrados?

Inmediatamente

29. ¿Quién verifica que se cumplan las observaciones realizadas?

La Inspectora y a su vez ésta comunica a la Directora.

30. Comentarios adicionales desee mencionar :

Ninguno

Entrevistador: *José Luis Wong Rodas.*
C.I: 0924322365

Entrevistada: *Liza Paola Cabra Zuñiga.*
C.I: 0911948221
Fecha: 3-Sept-2013.

ANEXO 4. FICHA DE ENTREVISTA DEL DPTO DE DIRECCIÓN

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 4**
Herramienta: Ficha de Entrevista	**Nombre Del Entrevistado:** Coral Irazú Freire Álvarez	**Departamento:** Dirección
Duración: 60 minutos aprox.	**Cargo:** Directora	**N° de Paginas :** 8

Objetivos General:
Obtener información para conocer las responsabilidades y funciones de cada responsable del área para poder medir y evaluar cada proceso realizado, así como también los problemas que puedan afectar a la Institución.

Objetivo Específicos:

- Levantamiento de información sobre actividades y procesos detallados
- Levantamiento de información sobre sistemas de información, comunicación y reportes de la institución internamente y entre departamentos (interrelación departamental)
- Levantamiento de información sobre problemas que afectan a la entidad
- Levantamiento de información sobre los controles que actualmente posee la unidad educativa

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 4**
Herramienta: Ficha de Entrevista	**Nombre del entrevistado:** Coral Irazú Freire Álvarez.	**Departamento:** Dirección
Duración: 60 minutos aprox.	**Cargo:** Directora	**N° de Paginas :** 8

Instrucciones:

1. **Escuche y lea detenidamente la preguntas a formularse**
2. **Por favor consigne sus respuestas a las preguntas descritas a continuación**

ENTREVISTA

1. ¿Cuáles son sus funciones y responsabilidades de su cargo, especifique detalladamente?

1.- Personal docente - cumplan con los requisitos docentes
2.- Curricular, académica, planificación tiempos
3.- Controlar plantel esté limpio
5.- Programación internos → códigos convivencia
6.- Revisión y observaciones finales.
7.- Dpto Consejería Estudiantil con la psicóloga organizar nuevos espacios

2. ¿Detalle los procesos y procedimientos que usted realiza para cumplir con sus funciones?

1.- Hacer cumplir con los principios y objetivos del Sistema Nacional de Educación
2.- Administrar la institución, controles internos pago de pensiones, suministros
3.- Aprobar el distributivo de trabajo de los docentes, dirigir y orientar, controlar puntualidad
4.- Social, cronograma curricular, actividades. Horarios recreo, atención de padres de familia
5.- Asistir y representar a la Institución
6.- trabajar en Conjunto Dpto Consejería estudiantil

3. **¿Bajo qué normativa legal vigente se establecen los lineamientos para realizar los procesos en su departamento, detalle específicamente?**

1.- Código de convivencia
2.- Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural.
3.- Plan Operativo Anual

4. **¿Cómo es su relación con las otras áreas departamentales y sus funcionarios en cada proceso; especifique su interrelación departamental dentro de la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco?**

Es buena, se mantiene el respeto
Hay apoyo y comunicación

5. **¿A quién reporta sus funciones regularmente y en qué actividades?**

Se reporta al Padre Juliano (Máxima autoridad) cada 2 meses exponen avances y dificultades en actividades en forma general.

6. **¿Qué factores tienden a facilitar la efectividad de su trabajo?**

Tener libertad en la toma de decisiones
No se puede ingresar dinero en proyectos básicos (Actividades deportivas)

7. **¿Qué inhibe su efectividad?**

Está prohibido realizar eventos y recibir dinero Antes estaba recargada al petición autoridades para los alumnos que rendían exámenes atrasados, o los exámenes regulares, eso retrasaba los procesos

8. ¿Qué decisiones en relación a sus funciones toma usted normalmente?

1. - Atender a padres de fámilia
2. - Resolver conflictos familiares
3. - Cuando el personal tiene que atendrar la institución
4. - trato de los estudiantes con los docentes.

9. ¿Qué información necesita para tomar decisiones en su departamento?

Información del padre, alumno y docente investigar la situación del problema.

10. ¿Cuáles son las políticas formales e informales las que determinan los procesos de obtención de la información?

Las políticas informales estan relacionada con. los bares, permisos de los expresos de los estudiantes, suministros de los libros debido que no poseen un manual de políticas y procedimientos y lo realizan en base a la experiencia.

11. ¿Cuáles son los parámetros dentro de la organización para medir el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores?

- Personal de Apoyo, discapacitado
- Clase de observaciones críticas
- Entrega de planificaciones de cada docente
- Refuerzos académicos
- Tutoría → comportamiento estudiante.
- Evaluaciones docentes

12. ¿Cuál es el criterio para lograr el éxito en su departamento?

Tener las cosas al día, tiempo, en momento oportuno, datos actualizado, y sobretodo gustar por lo que hace

13. ¿Qué estrategias de comunicación aplica para lograr el éxito?

- Listín de Comunicados
- reuniones
- diálogos personales.

14. ¿Qué tipo de información recibe habitualmente?

* Conera (organismo salesiano norma a las casas) monitorean el trabajo, pastoral y educativo.
* Ministerio de Educación, reuniones, cursos act.
* Centro de Salud #10, visita frecuente, vacuna niños.

15. ¿Qué tan activos son los canales informales de comunicación?

Excelentes, correo electrónico, vía celular

16. ¿Cuál es el departamento que le proporciona mayor información para la realización de sus procesos o actividades?

Consejería Estudiantil, ayuda unificar el trabajo, se complemental y pueden cualquier información.

17. Describa la relación de comunicación que tiene con:

m)El supervisor inmediato.
n) El Gerente o director general
o) Los compañeros de trabajo
p) Los subordinados

- Supervisor, excelente relación de comunicación
- Los compañeros de trabajo buena, amable
- Los subordinados es muy buena de mucha confianza.

18. ¿Cuáles son las mayores debilidades en comunicación que tiene su organización?

No poner atención, chismes de doble sentido, y no saber escuchar.

19. ¿Cómo afecta la comunicación en la productividad de su área?

Afecta bastante sino es directa o veraz trae problemas se distorsiona por la cual se realizan reuniones.

20. ¿Cuál es el problema de mayor importancia que tiene la organización en su área?

Cumplir ordenes dictadas

21. ¿Cuándo hay conflictos internos en su departamento, ¿cómo se resuelven?

Se resuelven con el diálogo

22. ¿Cuáles son las causas de conflictos que se presentan normalmente en su área? y quiénes intervienen en las soluciones de estos?

Conflictos el uso de celular y quien interviene Consejería Estudiantil (Sicóloga)

23. ¿Ha implementado algún plan de acción para mejorar los problemas internos de la organización?

En el mes de febrero se implementó un plan de acción para mejorar los procedimientos que está basado en el Código de Convivencia quienta a realizar todo en conjunto para mejorar los procesos.

24. ¿Cuáles son los controles preventivos o correctivos que se realizan en su departamento, a qué actividad específicamente?

Registro de asistencia (manual, falta por enfermedad, permisos).

GT17 ayuda a reemplazar si un docente no asiste, tramita en cubrir el espacio.

25. ¿Con que frecuencia y quién realiza los controles de mejoras en su departamento dentro de la organización?

Regularmente se realizan Controles y quien lo realiza Inspectora, Psicólogo.

26. ¿A quién se reporta los hallazgos encontrados en esos controles?

A Directora.

27. ¿Qué medidas o cambios se establecen si son detectados hallazgos negativos en la ejecución de controles?

Se llama la atención, enviar comunicado

Dar seguimiento de los hallazgos encontrados

28. ¿En qué tiempo son implementadas las observaciones de los hallazgos encontrados?

En el momento, en el registro anecdotario es donde se detallan dichos hallazgos.

29. ¿Quién verifica que se cumplan las observaciones realizadas?

Inspectora y Directora

30. Comentarios adicionales desee mencionar :

Se deben mejorar los procesos de cada persona que trabaja en la institucion.

Proveer un manual de funciones.

Entrevistadora: Doris Mabel Cañizares Lozano.
C.I: 0917855942

Entrevistado: Coral Inga Freire Alvarez.
C.I: 0902953159
Fecha: 3-Sept-2013.

ANEXO 5. GUÍA DE OBSERVACIÓN DEL DPTO. CONTABILIDAD, SECRETARIA, CONSEJERÍA ESTUDIANTIL Y DIRECCIÓN

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 5**
Herramienta: Guía de Observación	**Situación o Elemento a Observar:** Clima Organizacional	**Áreas de Observación:** Departamento de Contabilidad, Secretaría, Consejería Estudiantil y Dirección
Ente Aplicado: Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional **"Margarita Bosco"**	**Fecha y Hora de Observación:** 3/SEPT/2013 11:40 AM	**N° de Paginas :** **6**

Objetivo General:

Proporcionar información con criterio personalizado que permita entender como una mayor facilidad el funcionamiento, operación y relaciones interpersonales que se establecen en la Unidad Educativa.

Objetivo Específicos:

- Identificar que clima organizacional se proyecta en la Unidad Educativa y la relación que esta influencia sobre el cumplimiento de los objetivos Institucionales, evaluando los distintos factores tales como:
  1. Liderazgo.
  2. Relaciones Laborales.
  3. Implicación Organizacional.
  4. Organización y Estructura.
  5. Reconocimiento.
  6. Remuneraciones.
  7. Igualdad.
  8. Carga de trabajo.
  9. Flujos y Proceso de Operaciones Interdepartamentales.
  10. Cumplimiento de leyes y normas

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*	**ANEXO 5**

Herramienta: Ficha de Guía de Observación	**Situación o Elemento a Observar:** Clima Organizacional	**Áreas de Observación:** Departamento de Contabilidad, Secretaría, Consejería Estudiantil y Dirección
Ente Aplicado: Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional **"Margarita Bosco"**	**Fecha y Hora de Observación:**	**N° de Paginas :** **6**

1. Liderazgo: ¿Qué clase de relación y comunicación interna se aprecia entre los jefes Y subordinados dentro del Ente Educativo?

BUENA	REGULAR	MALA NINGUNA	ESTRICTAMENTE FORMAL
☑	☐	☐	☐

COMENTARIOS SOBRE LA OBSERVACIÓN:

PREDOMINA EL RESPETO Y EL COMPAÑERISMO

2. Relaciones Laborales: ¿Qué clase de relación y comunicación interna se aprecia entre el personal de los distintos departamentos de la Unidad Educativa?

BUENA	REGULAR	MALA NINGUNA	ESTRICTAMENTE FORMAL
☑	☐	☐	☐

COMENTARIOS SOBRE LA OBSERVACIÓN:

PREDOMINA EL RESPETO Y EL COMPAÑERISMO

3. Implicación Organizacional: ¿Se ven identificado como propios los objetivos de los empleados con los Objetivos y metas de la Institución?

SI	NO	NO LOS CONOCEN.
☑	☐	☐

COMENTARIOS SOBRE LA OBSERVACIÓN:

POSEEN RESPONSABILIDAD DE SUS OBLIGACIONES Y SENTIDO DE PERTENENCIA CON LA INSTITUCION

4. Organización y Estructura: ¿Los empleados desarrollan sus actividades en base a manuales de operación, políticas, y procedimientos formalmente establecidas y emitidas por la Institución?

SI	NO
☐	☒

COMENTARIOS SOBRE LA OBSERVACIÓN:

LOS EMPLEADOS REALIZAN LOS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS DE SUS ACTIVIDADES EN BASE A SU EXPERIENCIA PERSONAL Y LABORAL.

5. Reconocimiento: ¿La Institución reconoce con actos sociales o incentivos cuando sus colaboradores realizan bien su trabajo o cumplen las metas establecidas?

SI	NO
☐	☒

COMENTARIOS SOBRE LA OBSERVACIÓN:

NO SE APLICAN ESOS INCENTIVOS EN LA INSTITUCIÓN

6. Remuneraciones: ¿La Unidad Educativa emplea un esquema de compensación o remuneración dinámica en donde se premie de alguna forma el esfuerzo, fomentando así en los empleados el deseo por esforzarse más?

SI	NO
☐	☒

¿La Unidad Educativa emplea un esquema de remuneración estático de acuerdo al nivel salarial del sector en que se desarrolla?

SI	NO
☒	☐

COMENTARIOS SOBRE LA OBSERVACIÓN:

LA INSTITUCIÓN NO POSEE UN SISTEMA DE REMUNERACIÓN QUE INCENTIVE LA PRODUCTIVIDAD.

7. Igualdad: ¿La Institución refleja que otorga las mismas oportunidades a todos sus empleados, siempre en igualdad de circunstancias evitando favoritismo?

SI	NO
☒	☐

COMENTARIOS SOBRE LA OBSERVACIÓN:

SE APRECIA EQUIDAD DE OPORTUNIDADES PARA TODOS SUS EMPLEADOS.

8. Carga de trabajo: ¿Se observa que todos los empleados tienen correctamente distribuida su carga de trabajo en las distintos Departamentos?

Departamento de Contabilidad:

SI ☐ NO ☒

Departamento Secretaria General

SI ☐ NO ☒

Departamento de Consejería Estudiantil

SI ☐ NO ☒

Departamento de Dirección

SI ☐ NO ☒

COMENTARIOS SOBRE LA OBSERVACIÓN:

EN LOS DEPARTAMENTOS NO SE OBSERVA UNA BUENA DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO.

9. Flujos y Proceso de Operaciones Interdepartamentales: Los procesos que se desarrollan y se interrelacionan entre las distintas áreas de la Institución se observa que se hacen de una manera:

a) ÁGIL Y EFICIENTE. ☒
b) LENTOS Y ENGORROSO. ☐
c) OTROS ☐

COMENTARIOS SOBRE LA OBSERVACIÓN:

10. Cumplimiento de leyes y normas: La entidad practica actividades de control que aseguren con garantía razonable el logro el cumplimiento de disposiciones legales

a) FRECUENTEMENTE [X]

b) RARA VEZ [ ]

c) NUNCA [ ]

COMENTARIOS SOBRE LA OBSERVACIÓN:

SOLO CUANDO ES NECESARIO, MÁS NO SE APLICA COMO UNA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL QUE DEBE ESTAR IMPLÍCITA EN TODOS LOS PROCESOS.

Realizado por Autores de la tesis.

JOSE LUIS WONG RODAS
C.I # 0924322365

DORIS MABEL CAÑIZARES LOZANO
C.I # 0917855942

ANEXO 6. ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SASTIFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL DPTO DE CONTABILIDAD

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 6**
Herramienta: Encuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente interno	**Nombre del encuestado:** Lorgia Josefina Lozano Heredero	**Departamento:** Contabilidad
Duración: 20 minutos aprox.	**Cargo:** Contadora	**N° de Páginas :** 6

Objetivos General:

Conocer el nivel de satisfacción y conformidad de los empleados con el desempeño de sus operaciones, procedimientos, resultados, expectativas y relaciones rutinarias en el cumplimiento de sus funciones en la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.

Objetivo Específicos:

- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con el control interno establecido en la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.
- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con los procedimientos operativos actuales con que se manejan y los resultados obtenidos.
- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 6**
Herramienta: Encuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente interno	**Nombre del encuestado:** Lorgia Josefina Lozano Heredero	**Departamento:** Contabilidad
Duración : 20 minutos aprox.	**Cargo:** Contadora	**N° de Páginas :** **6**

Instrucciones:

1. Lea detenidamente la encuesta y escriba en el recuadro detallado a lado de la pregunta,
2. Por favor consigne su criterio en todos las preguntas
3. Revise su el listado de preguntas antes de entregarlo

ENCUESTA

1. Se identifica con la Misión, Visión y Objetivos de la Unidad Educativa Margarita Bosco

   SI [✓] NO [ ]

2. Se siente cómodo en el área que desempeña su actividad laboral

   SI [✓] NO [ ]

3. Considera adecuado los medios con que cuenta la institución, sean estos, tecnología, recursos, para realizar su trabajo eficientemente.

   SI [✓] NO [ ]

4. Está conforme con la remuneración mensual que se le otorga por el servicio laboral que presta en la Institución.

   SI [✓] NO [ ]

5. Cuál es su grado de satisfacción general con la Unidad Educativa Margarita Bosco

Completamente satisfecho	[ ]
Satisfecho	[✓]
Insatisfecho	[ ]

6. Siente usted que sus opiniones e inquietudes son tomadas en cuenta

SI [✓] NO [ ]

7. En el lugar donde labora como es la relación con su jefe inmediato

- Cordial y amable [✓]
- Respetuosa [ ]
- Poco cordial [ ]

8. Si usted tiene problemas en su trabajo, ¿hay alguna persona a parte de su jefe que pueda ayudar a solucionar?

SI [✓] NO [ ]

9. ¿Cree usted que las funciones que desempeña actualmente en la institución aporta en su formación profesional y personal?

- Si [✓]
- No [ ]

10. Seleccione los factores que más le agradan de su trabajo:

- Flexibilidad en los horarios [ ]
- Ubicación / distancia de su domicilio [ ]
- Posibilidades de promoción y desarrollo [ ]
- Buena relación con su jefe [✓]
- Contar con buen sueldo [ ]
- Responsabilidad y autonomía del puesto de trabajo [✓]
- Buen ambiente laboral [✓]

11. Muestra disposición de servicio cuando atiende a un cliente externo

- Siempre [✓]
- A menudo [ ]
- Rara vez [ ]

12. Con respecto a sus funciones, solo se limita a cumplir con lo solicitado por su superior

SI [ ] NO [✓]

13. Al realizar sus labores cotidianas la hace con:

- Entusiasmo [ ]
- Responsabilidad [✓]
- Proactivo [ ]
- Indiferente [ ]

14. Si se le presenta algún inconveniente en su área laboral usted:

Propone mejoras	✓
Se limita a realizar lo que le indican	
Se queja	
No hace nada	

15. Fomenta el trabajo en equipo

SI [✓] NO [ ]

16. Le gusta compartir sus conocimientos con los demás y tiene paciencia para enseñar

SI [✓] NO [ ]

17. Comunica a su superior eventos o situaciones importantes que puedan afectar el entorno laboral:

Siempre	✓
A menudo	
Rara vez	
Nunca	

18. Hace uso adecuado de las instalaciones y recursos de la institución

SI [✓] NO [ ]

19. En cuanto a la asistencia laboral, cuantas veces pide permiso o licencia.

Siempre	
A menudo	
Ocasional	✓
Nunca	

20. En cuanto a la puntualidad: elija entre las variables sí es puntual en sus horarios laborales mensualmente

Muy puntual	
Casi siempre	✓
Ocasionalmente	
Impuntual	

21. Está satisfecho con el trabajo de sus compañeros, en su departamento

Totalmente en acuerdo	
De acuerdo	✓
Indiferente	
En desacuerdo	

22. Su computadora funciona a una velocidad adecuada para realizar sus funciones

- Totalmente en acuerdo [✓]
- De a cuerdo [ ]
- Indiferente [ ]
- Desacuerdo [ ]

23. Su cargo en la empresa está relacionado con su área académica

SI [✓] NO [ ]

24. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con relación a sus responsabilidades laborales?

- Totalmente en acuerdo [✓]
- De acuerdo [ ]
- Indiferente [ ]
- En desacuerdo [ ]

25. De los controles que se aplican en su departamento está usted:

- De acuerdo [✓]
- Indiferente [ ]
- Desacuerdo [ ]

26. Le agradaría la implementación de mejores controles en su departamento.

SI [✓] NO [ ]

27. Realizan evaluaciones periódicas en su departamento por lo menos una vez al mes en los procesos que efectúan

SI [✓] NO [ ]

28. Considera usted que la implementación de controles internos dentro de su departamento demorarían los procesos en su trabajo.

SI [ ] NO [✓]

29. Considera usted que los procedimientos que se realizan en su departamento para la realización de las actividades son los adecuados

SI [ ] NO [✓]

30. Considera usted que el tiempo que se demora en gestionar las actividades y procesos en su departamento son los más óptimos

SI [✓] NO [ ]

31. Cree que se puedan mejorar dichos procedimientos

SI ☑ NO ☐

32. Son realmente necesarios todos los procedimientos que se realizan en su departamento para el cumplimiento de sus funciones.

SI ☑ NO ☐

33. Usted cree que se debería rediseñar los procedimientos en su departamento para una mayor optimización de tiempo, recursos y obtención de mejores resultados

SI ☑ NO ☐

34. Estaría de acuerdo en cambiar o reestructurar sus procedimientos para la realización de las operaciones en su departamento

SI ☑ NO ☐

35. Cómo ve usted la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo - contable para la Unidad Educativa.

Buena ☑
Mala ☐
Indiferente ☐

36. Considerará usted que sus compañeros apoyarían la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para mejorar la operatividad en la institución.

SI ☑ NO ☐

Encuestadora: *Doris Mabel Cañizares Lozano.*
C.I: 0917855942

Encuestada: *Lorgia Josefina Lozano Heredero.*
C.I: 0918545088
Fecha: 3-Sept-2013.

ANEXO 7. ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SASTIFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL DPTO DE SECRETARÍA GENERAL

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 7**
Herramienta: Encuesta para la evaluación de la satisfacción del cliente Interno	**Nombre del encuestado:** María José Peña Santamaría.	**Departamento:** Secretaria general
Duración: 20 minutos aprox.	**Cargo:** Secretaria de dirección	**N° de Paginas :** 6

Objetivos General:
Conocer el nivel de satisfacción y conformidad de los empleados con el desempeño de sus operaciones, procedimientos, resultados, expectativas y relaciones rutinarias en el cumplimiento de sus funciones en la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.

Objetivo Específicos:

- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con el control interno establecido en la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.
- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con los procedimientos operativos actuales con que se manejan y los resultados obtenidos.
- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 7**
Herramienta: Encuesta para la evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno	**Nombre del encuestado:** María José Peña Santamaría.	**Departamento:** Secretaria general
Duración: 20 minutos aprox.	**Cargo:** Secretaria de dirección	**N° de Paginas :** **6**

Instrucciones:

1. Lea detenidamente la encuesta y escriba en el recuadro detallado a lado de la pregunta,
2. Por favor consigne su criterio en todos las preguntas
3. Revise su el listado de preguntas antes de entregarlo

ENCUESTA

1. Se identifica con la Misión, Visión y Objetivos de la Unidad Educativa Margarita Bosco

SI [✓] NO [ ]

2. Se siente cómodo en el área que desempeña su actividad laboral

SI [✓] NO [ ]

3. Considera adecuado los medios con que cuenta la institución, sean estos, tecnología, recursos, para realizar su trabajo eficientemente.

SI [✓] NO [ ]

4. Está conforme con la remuneración mensual que se le otorga por el servicio laboral que presta en la Institución.

SI [✓] NO [ ]

5. Cuál es su grado de satisfacción general con la Unidad Educativa Margarita Bosco

Completamente satisfecho [ ]
Satisfecho [✓]
Insatisfecho [ ]

6. Siente usted que sus opiniones e inquietudes son tomadas en cuenta

SI [✓] NO [ ]

7. En el lugar donde labora como es la relación con su jefe inmediato

- Cordial y amable [✓]
- Respetuosa [ ]
- Poco cordial [ ]

8. Si usted tiene problemas en su trabajo, ¿hay alguna persona a parte de su jefe que pueda ayudar a solucionar?

SI [✓] NO [ ]

9. ¿Cree usted que las funciones que desempeña actualmente en la institución aporta en su formación profesional y personal?

- Si [✓]
- No [ ]

10. Seleccione los factores que más le agradan de su trabajo:

- Flexibilidad en los horarios [ ]
- Ubicación / distancia de su domicilio [ ]
- Posibilidades de promoción y desarrollo [ ]
- Buena relación con su jefe [✓]
- Contar con buen sueldo [ ]
- Responsabilidad y autonomía del puesto de trabajo [✓]
- Buen ambiente laboral [ ]

11. Muestra disposición de servicio cuando atiende a un cliente externo

- Siempre [✓]
- A menudo [ ]
- Rara vez [ ]

12. Con respecto a sus funciones, solo se limita a cumplir con lo solicitado por su superior

SI [ ] NO [✓]

13. Al realizar sus labores cotidianas la hace con:

- Entusiasmo [ ]
- Responsabilidad [✓]
- Proactivo [ ]
- Indiferente [ ]

14. Si se le presenta algún inconveniente en su área laboral usted:

- Propone mejoras [✓]
- Se limita a realizar lo que le indican [ ]
- Se queja [ ]
- No hace nada [ ]

15. Fomenta el trabajo en equipo

SI [✓] NO [ ]

16. Le gusta compartir sus conocimientos con los demás y tiene paciencia para enseñar

SI [✓] NO [ ]

17. Comunica a su superior eventos o situaciones importantes que puedan afectar el entorno laboral:

- Siempre [✓]
- A menudo [ ]
- Rara vez [ ]
- Nunca [ ]

18. Hace uso adecuado de las instalaciones y recursos de la institución

SI [✓] NO [ ]

19. En cuanto a la asistencia laboral, cuantas veces pide permiso o licencia.

- Siempre [ ]
- A menudo [ ]
- Ocasional [✓]
- Nunca [ ]

20. En cuanto a la puntualidad: elija entre las variables sí es puntual en sus horarios laborales mensualmente

- Muy puntual [ ]
- Casi siempre [✓]
- Ocasionalmente [ ]
- Impuntual [ ]

21. Está satisfecho con el trabajo de sus compañeros, en su departamento

- Totalmente en acuerdo [✓]
- De acuerdo [ ]
- Indiferente [ ]
- En desacuerdo [ ]

22. Su computadora funciona a una velocidad adecuada para realizar sus funciones

- Totalmente en acuerdo ☐
- De a cuerdo ☑
- Indiferente ☐
- Desacuerdo ☐

23. Su cargo en la empresa está relacionado con su área académica

SI ☑ NO ☐

24. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con relación a sus responsabilidades laborales?

- Totalmente en acuerdo ☑
- De acuerdo ☐
- Indiferente ☐
- En desacuerdo ☐

25. De los controles que se aplican en su departamento está usted:

- De acuerdo ☑
- Indiferente ☐
- Desacuerdo ☐

26. Le agradaría la implementación de mejores controles en su departamento.

SI ☑ NO ☐

27. Realizan evaluaciones periódicas en su departamento por lo menos una vez al mes en los procesos que efectúan

SI ☐ NO ☑

28. Considera usted que la implementación de controles internos dentro de su departamento demorarían los procesos en su trabajo.

SI ☐ NO ☑

29. Considera usted que los procedimientos que se realizan en su departamento para la realización de las actividades son los adecuados

SI ☐ NO ☑

30. Considera usted que el tiempo que se demora en gestionar las actividades y procesos en su departamento son los más óptimos

SI ☐ NO ☑

31. Cree que se puedan mejorar dichos procedimientos

SI ☑ NO ☐

32. Son realmente necesarios todos los procedimientos que se realizan en su departamento para el cumplimiento de sus funciones.

SI ☑ NO ☐

33. Usted cree que se debería rediseñar los procedimientos en su departamento para una mayor optimización de tiempo, recursos y obtención de mejores resultados

SI ☑ NO ☐

34. Estaría de acuerdo en cambiar o reestructurar sus procedimientos para la realización de las operaciones en su departamento

SI ☑ NO ☐

35. Cómo ve usted la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo - contable para la Unidad Educativa.

Buena ☑
Mala ☐
Indiferente ☐

36. Considerará usted que sus compañeros apoyarían la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para mejorar la operatividad en la institución.

SI ☑ NO ☐

Encuestador: *José Luis Wong Rodas.*
C.I: 0924322365

Encuestada: *María José Peña Santamaría.*
C.I: 0926277856
Fecha: 3-Sept-2013.

ANEXO 8. ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL DPTO DE CONSEJERÍA ESTUDIANTIL

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 8**
Herramienta: Encuesta para la evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno	**Nombre del encuestado:** Liza Paola Calva Zúñiga	**Departamento:** Consejería Estudiantil
Duración: 20 minutos aprox.	**Cargo:** Consejería Estudiantil-Orientadora	**N° de Paginas :** 6

Objetivos General:
Conocer el nivel de satisfacción y conformidad de los empleados con el desempeño de sus operaciones, procedimientos, resultados, expectativas y relaciones rutinarias en el cumplimiento de sus funciones en la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.

Objetivo Específicos:

- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con el control interno establecido en la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.
- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con los procedimientos operativos actuales con que se manejan y los resultados obtenidos.
- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 8**
Herramienta: Encuesta para la evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno	**Nombre del encuestado:** Liza Paola Calva Zúñiga	**Departamento:** Consejería Estudiantil
Duración: 20 minutos aprox.	**Cargo:** Consejería Estudiantil -Orientadora	**N° de Paginas :** **6**

Instrucciones:

1. Lea detenidamente la premisa y escriba en el recuadro detallado a lado de la pregunta,
2. Por favor consigne su criterio en todos las preguntas
3. Revise su el listado de preguntas antes de entregarlo

ENCUESTA

1. Se identifica con la Misión, Visión y Objetivos de la Unidad Educativa Margarita Bosco

SI [✓] NO [ ]

2. Se siente cómodo en el área que desempeña su actividad laboral

SI [✓] NO [ ]

3. Considera adecuado los medios con que cuenta la institución, sean estos, tecnología, recursos, para realizar su trabajo eficientemente.

SI [✓] NO [ ]

4. Está conforme con la remuneración mensual que se le otorga por el servicio laboral que presta en la Institución.

SI [ ] NO [✓]

5. Cuál es su grado de satisfacción general con la Unidad Educativa Margarita Bosco

Completamente satisfecho [ ]
Satisfecho [✓]
Insatisfecho [ ]

6. Siente usted que sus opiniones e inquietudes son tomadas en cuenta

SI [✓] NO [ ]

7. En el lugar donde labora como es la relación con su jefe inmediato

- Cordial y amable [✓]
- Respetuosa [ ]
- Poco cordial [ ]

8. Si usted tiene problemas en su trabajo, ¿hay alguna persona a parte de su jefe que pueda ayudar a solucionar?

SI [✓] NO [ ]

9. ¿Cree usted que las funciones que desempeña actualmente en la institución aporta en su formación profesional y personal?

- Si [✓]
- No [ ]

10. Seleccione los factores que más le agradan de su trabajo:

- Flexibilidad en los horarios [ ]
- Ubicación / distancia de su domicilio [ ]
- Posibilidades de promoción y desarrollo [ ]
- Buena relación con su jefe [✓]
- Contar con buen sueldo [ ]
- Responsabilidad y autonomía del puesto de trabajo [✓]
- Buen ambiente laboral [ ]

11. Muestra disposición de servicio cuando atiende a un cliente externo

- Siempre [✓]
- A menudo [ ]
- Rara vez [ ]

12. Con respecto a sus funciones, solo se limita a cumplir con lo solicitado por su superior

SI [ ] NO [✓]

13. Al realizar sus labores cotidianas la hace con:

- Entusiasmo [ ]
- Responsabilidad [✓]
- Proactivo [✓]
- Indiferente [ ]

14. Si se le presenta algún inconveniente en su área laboral usted:
- Propone mejoras ☑
- Se limita a realizar lo que le indican ☐
- Se queja ☐
- No hace nada ☐

15. Fomenta el trabajo en equipo
- SI ☑ NO ☐

16. Le gusta compartir sus conocimientos con los demás y tiene paciencia para enseñar
- SI ☑ NO ☐

17. Comunica a su superior eventos o situaciones importantes que puedan afectar el entorno laboral:
- Siempre ☑
- A menudo ☐
- Rara vez ☐
- Nunca ☐

18. Hace uso adecuado de las instalaciones y recursos de la institución
- SI ☑ NO ☐

19. En cuanto a la asistencia laboral, cuantas veces pide permiso o licencia.
- Siempre ☐
- A menudo ☐
- Ocasional ☑
- Nunca ☐

20. En cuanto a la puntualidad: elija entre las variables sí es puntual en sus horarios laborales mensualmente
- Muy puntual ☐
- Casi siempre ☑
- Ocasionalmente ☐
- Impuntual ☐

21. Está satisfecho con el trabajo de sus compañeros, en su departamento
- Totalmente en acuerdo ☑
- De acuerdo ☐
- Indiferente ☐
- En desacuerdo ☐

En el DCE (Departamento de Consejería Estudiantil) solo hay 1 persona.

22. Su computadora funciona a una velocidad adecuada para realizar sus funciones

- Totalmente en acuerdo ☐
- De a cuerdo ☑
- Indiferente ☐
- Desacuerdo ☐

23. Su cargo en la empresa está relacionado con su área académica

SI ☑ NO ☐

24. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con relación a sus responsabilidades laborales?

- Totalmente en acuerdo ☐
- De acuerdo ☑
- Indiferente ☐
- En desacuerdo ☐

25. De los controles que se aplican en su departamento está usted:

- De acuerdo ☑
- Indiferente ☐
- Desacuerdo ☐

26. Le agradaría la implementación de mejores controles en su departamento.

SI ☑ NO ☐

27. Realizan evaluaciones periódicas en su departamento por lo menos una vez al mes en los procesos que efectúan

SI ☐ NO ☑

28. Considera usted que la implementación de controles internos dentro de su departamento demorarían los procesos en su trabajo.

SI ☐ NO ☑

29. Considera usted que los procedimientos que se realizan en su departamento para la realización de las actividades son los adecuados

SI ☑ NO ☐

30. Considera usted que el tiempo que se demora en gestionar las actividades y procesos en su departamento son los más óptimos

SI ☐ NO ☑

31. Cree que se puedan mejorar dichos procedimientos

SI ☑ NO ☐

32. Son realmente necesarios todos los procedimientos que se realizan en su departamento para el cumplimiento de sus funciones.

SI ☑ NO ☐

33. Usted cree que se debería rediseñar los procedimientos en su departamento para una mayor optimización de tiempo, recursos y obtención de mejores resultados

SI ☑ NO ☐

34. Estaría de acuerdo en cambiar o reestructurar sus procedimientos para la realización de las operaciones en su departamento

SI ☑ NO ☐

35. Cómo ve usted la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo - contable para la Unidad Educativa.

Buena ☑
Mala ☐
Indiferente ☐

36. Considerará usted que sus compañeros apoyarían la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para mejorar la operatividad en la institución.

SI ☑ NO ☐

Encuestador: *José Luis Wong Rodas.*
C.I: 0924322365

Encuestada: *Liza Paola Calva Zuñiga.*
C.I: 0911948321
Fecha: 3-Sept-2013.

ANEXO 9. ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL DPTO. DE DIRECCIÓN.

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 9**
Herramienta: Encuesta para la evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno	**Nombre del encuestado:** Coral Irazú Freire Álvarez	**Departamento:** Dirección
Duración: 20 minutos aprox.	**Cargo:** Directora	**N° de Paginas :** **6**

Objetivos General:
Conocer el nivel de satisfacción y conformidad de los empleados con el desempeño de sus operaciones, procedimientos, resultados, expectativas y relaciones rutinarias en el cumplimiento de sus funciones en la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.

Objetivo Específicos:

- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con el control interno establecido en la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.
- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con los procedimientos operativos actuales con que se manejan y los resultados obtenidos.
- Medir el nivel de satisfacción de los empleados administrativos y contables con la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para la unidad educativa salesiana fiscomisional Margarita Bosco.

Universidad Politécnica Salesiana Ingeniería en Contabilidad y Auditoria *"La formación de honrados ciudadanos y buenos cristianos , con excelencia humana y Académica." Desde 1994*		**ANEXO 9**
Herramienta: Encuesta para la evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno	**Nombre del encuestado:** Coral Irazú Freire Álvarez	**Departamento:** Dirección
Duración: 20 minutos aprox.	**Cargo:** Directora	**N° de Paginas :** **6**

Instrucciones:

1. Lea detenidamente la encuesta y escriba en el recuadro detallado a lado de la pregunta,
2. Por favor consigne su criterio en todos las preguntas
3. Revise su el listado de preguntas antes de entregarlo

ENCUESTA

1. Se identifica con la Misión, Visión y Objetivos de la Unidad Educativa Margarita Bosco

SI [x] NO [ ]

3. Se siente cómodo en el área que desempeña su actividad laboral

SI [x] NO [ ]

3. Considera adecuado los medios con que cuenta la institución, sean estos, tecnología, recursos, para realizar su trabajo eficientemente.

SI [x] NO [ ]

4. Está conforme con la remuneración mensual que se le otorga por el servicio laboral que presta en la Institución.

SI [x] NO [ ]

5. Cuál es su grado de satisfacción general con la Unidad Educativa Margarita Bosco

Completamente satisfecho [ ]
Satisfecho [x]
Insatisfecho [ ]

6. Siente usted que sus opiniones e inquietudes son tomadas en cuenta

SI [x] NO [ ]

7. En el lugar donde labora como es la relación con su jefe inmediato

- Cordial y amable [x]
- Respetuosa [ ]
- Poco cordial [ ]

8. Si usted tiene problemas en su trabajo, ¿hay alguna persona a parte de su jefe que pueda ayudar a solucionar?

SI [x] NO [ ]

9. ¿Cree usted que las funciones que desempeña actualmente en la institución aporta en su formación profesional y personal?

- Si [x]
- No [ ]

10. Seleccione los factores que más le agradan de su trabajo:

- Flexibilidad en los horarios [ ]
- Ubicación / distancia de su domicilio [ ]
- Posibilidades de promoción y desarrollo [ ]
- Buena relación con su jefe [x]
- Contar con buen sueldo [ ]
- Responsabilidad y autonomía del puesto de trabajo [x]
- Buen ambiente laboral [x]

11. Muestra disposición de servicio cuando atiende a un cliente externo

- Siempre [x]
- A menudo [ ]
- Rara vez [ ]

12. Con respecto a sus funciones, solo se limita a cumplir con lo solicitado por su superior

SI [ ] NO [x]

13. Al realizar sus labores cotidianas la hace con:

- Entusiasmo [ ]
- Responsabilidad [x]
- Proactivo [ ]
- Indiferente [ ]

14. Si se le presenta algún inconveniente en su área laboral usted:
    - Propone mejoras [x]
    - Se limita a realizar lo que le indican [ ]
    - Se queja [ ]
    - No hace nada [ ]

15. Fomenta el trabajo en equipo
    - SI [x]
    - NO [ ]

16. Le gusta compartir sus conocimientos con los demás y tiene paciencia para enseñar
    - SI [x]
    - NO [ ]

17. Comunica a su superior eventos o situaciones importantes que puedan afectar el entorno laboral:
    - Siempre [ ]
    - A menudo [x]
    - Rara vez [ ]
    - Nunca [ ]

18. Hace uso adecuado de las instalaciones y recursos de la institución
    - SI [x]
    - NO [ ]

19. En cuanto a la asistencia laboral, cuantas veces pide permiso o licencia.
    - Siempre [ ]
    - A menudo [ ]
    - Ocasional [x] Por enfermedad.
    - Nunca [ ]

20. En cuanto a la puntualidad: elija entre las variables sí es puntual en sus horarios laborales mensualmente
    - Muy puntual [x]
    - Casi siempre [ ]
    - Ocasionalmente [ ]
    - Impuntual [ ]

21. Está satisfecho con el trabajo de sus compañeros, en su departamento
    - Totalmente en acuerdo [x]
    - De acuerdo [ ]
    - Indiferente [ ]
    - En desacuerdo [ ]

22. Su computadora funciona a una velocidad adecuada para realizar sus funciones

- Totalmente en acuerdo ☐
- De a cuerdo ☑
- Indiferente ☐
- Desacuerdo ☐

23. Su cargo en la empresa está relacionado con su área académica

SI ☑ NO ☐

24. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con relación a sus responsabilidades laborales?

- Totalmente en acuerdo ☑
- De acuerdo ☐
- Indiferente ☐
- En desacuerdo ☐

25. De los controles que se aplican en su departamento está usted:

- De acuerdo ☑
- Indiferente ☐
- Desacuerdo ☐

26. Le agradaría la implementación de mejores controles en su departamento.

SI ☑ NO ☐

27. Realizan evaluaciones periódicas en su departamento por lo menos una vez al mes en los procesos que efectúan

SI ☐ NO ☑

28. Considera usted que la implementación de controles internos dentro de su departamento demorarían los procesos en su trabajo.

SI ☐ NO ☑

29. Considera usted que los procedimientos que se realizan en su departamento para la realización de las actividades son los adecuados

SI ☑ NO ☐

30. Considera usted que el tiempo que se demora en gestionar las actividades y procesos en su departamento son los más óptimos

SI ☐ NO ☑

31. Cree que se puedan mejorar dichos procedimientos

SI ☑ NO ☐

32. Son realmente necesarios todos los procedimientos que se realizan en su departamento para el cumplimiento de sus funciones.

SI ☑ NO ☐

33. Usted cree que se debería rediseñar los procedimientos en su departamento para una mayor optimización de tiempo, recursos y obtención de mejores resultados

SI ☑ NO ☐

34. Estaría de acuerdo en cambiar o reestructurar sus procedimientos para la realización de las operaciones en su departamento

SI ☑ NO ☐

35. Cómo ve usted la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo - contable para la Unidad Educativa.

Buena ☑
Mala ☐
Indiferente ☐

36. Considerará usted que sus compañeros apoyarían la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para mejorar la operatividad en la institución.

SI ☑ NO ☐

Encuestadora: Doris Mabel Cañizares Lozano.
C.I: 0917855942

Encuestada: Coral Irazú Freire Alvarez.
C.I: 0902953959
Fecha: 3-Sept-2013.

ANEXO 10. REGISTRO DE VALIDACIÓN DE FICHA DE ENTREVISTA

ANEXO 10

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
(DOCUMENTO PARA VALIDADOR)

1. Lea detenidamente los objetivos, la matriz de operacionalización de variables y la ficha de entrevista.
2. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables e indicadores de los ítems del instrumento.
3. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
4. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
5. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías.

A) **CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DE LOS INSTRUMENTOS CON LOS OBJETIVOS, VARIABLES E INDICADORES.**

Marque en la casilla correspondiente
P: Pertinencia
NP: No pertinencia
En caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

B) **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

Marque en la casilla correspondiente:
O: Óptima
B: Buena
R: Regular
D: Deficiente
En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

C) **LENGUAJE**

Marque en la casilla correspondiente:
A: Adecuado
I: Inadecuado
En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Validación de la ficha de entrevista dirigida a los empleados de los departamentos de: Contabilidad, secretaria, dirección y consejería estudiantil de la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco.

Tema de Tesis: Diseño de un modelo de gestión operativo: administrativo–contable para la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco.
Objetivo:
Obtener información que permita conocer: actividades, procesos, controles, sistemas de información y comunicación internos, así como también los problemas que puedan afectar a cada departamento dentro de la Institución.
A**utores:**
Doris Cañizares Lozano
José Luis Wong Rodas.
Tutor:
Econ. Alexandra Chávez Pullas

ITEM	**A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores** **P= Pertinente** **NP = No pertinente**		**B) Calidad técnica y representativa** **O= Óptima** **B= Buena** **R= Regular** **D= Deficiente**				**C) Lenguaje** **A= Adecuado** **I = Inadecuado**		**OBSERVACIONES**
	P	**NP**	**O**	**B**	**R**	**D**	**A**	**I**	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									

DATOS DEL EVALUADOR	**Nombres:** **Profesión:** **Fecha:**	**C.I.** **Cargo:** **Firma:**

Observaciones_____

_____

ANEXO 11. REGISTRO DE VALIDACIÓN DE GUÍA DE OBSERVACIÓN

ANEXO 11

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
(DOCUMENTO PARA VALIDADOR)

1. Lea detenidamente los objetivos, la matriz de operacionalización de variables y la Guía de Observación.
2. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables e indicadores de los ítems del instrumento.
3. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
4. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
5. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías.

A) CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS, VARIABLES E INDICADORES.

Marque en la casilla correspondiente
P: Pertinencia
NP: No pertinencia
En caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

B) **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

Marque en la casilla correspondiente:
O: Óptima
B: Buena
R: Regular
D: Deficiente
En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

C) LENGUAJE

Marque en la casilla correspondiente:
A: Adecuado
I: Inadecuado
En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Validación de la guía de observación aplicada en los departamentos de: Contabilidad, secretaria, dirección y consejería estudiantil de la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco.

Tema de Tesis: Diseño de un modelo de gestión operativo: administrativo–contable para la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco.

Objetivo:

Obtener y complementar información con criterio personalizado que permita entender como una mayor facilidad el funcionamiento, operación, relaciones interpersonales y clima organizacional que se establecen en la institución, así como su influencia en el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

A**utores:**

Doris Cañizares Lozano
José Luis Wong Rodas.

Tutor:

Econ. Alexandra Chávez Pullas.

ITEM	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: Profesión: Fecha:					C.I. Cargo: Firma:	

Observaciones_____
_____

ANEXO 12. REGISTRO DE VALIDACIÓN DE ENCUESTA

ANEXO 12

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
(DOCUMENTO PARA VALIDADOR)

1. Lea detenidamente los objetivos, la matriz de operacionalización de variables y la Encuesta para la evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno.
2. Concluir acerca de la pertinencia entre objetivos, variables e indicadores de los ítems del instrumento.
3. Determinar la calidad técnica de cada ítem, así como la adecuación de éstos al nivel cultural, social y educativo de la población a la que está dirigido el instrumento.
4. Consignar las observaciones en el espacio correspondiente.
5. Realizar la misma actividad para cada uno de los ítems, utilizando las siguientes categorías.

A) CORRESPONDENCIA DE LAS PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO CON LOS OBJETIVOS, VARIABLES E INDICADORES.

Marque en la casilla correspondiente
P: Pertinencia
NP: No pertinencia
En caso de marcar **NP** pase al espacio de observaciones y justifique su opinión.

B) **CALIDAD TÉCNICA Y REPRESENTATIVIDAD.**

Marque en la casilla correspondiente:
O: Óptima
B: Buena
R: Regular
D: Deficiente
En caso de marcar R o D, por favor justifique su opinión en el espacio de observaciones.

C) LENGUAJE

Marque en la casilla correspondiente:
A: Adecuado
I: Inadecuado
En caso de marcar I, justifique su opinión en el espacio de observaciones.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Validación de la encuesta aplicada en los departamentos de: Contabilidad, secretaria, dirección y consejería estudiantil de la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco.

Tema de Tesis: Diseño de un modelo de gestión operativo: administrativo–contable para la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco.
Objetivo:
Conocer el nivel de satisfacción y conformidad de los empleados con el desempeño de sus operaciones, procedimientos, resultados, expectativas y relaciones rutinarias en el cumplimiento de sus funciones en la Unidad Educativa Salesiana Fiscomisional Margarita Bosco.
A**utores:**
Doris Cañizares Lozano
José Luis Wong Rodas.
Tutor:
Econ. Alexandra Chávez Pullas.

ITEM	**A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores** **P= Pertinente** **NP = No pertinente**		**B) Calidad técnica y representativa** **O= Óptima** **B= Buena** **R= Regular** **D= Deficiente**				**C) Lenguaje** **A= Adecuado** **I = Inadecuado**		**OBSERVACIONES**
	P	**NP**	**O**	**B**	**R**	**D**	**A**	**I**	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
DATOS DEL EVALUADOR			**Nombres:** **Profesión:** **Fecha:**					**C.I.** **Cargo:** **Firma:**	

Observaciones_____

_____

ANEXO 13. INFORMACIÓN DE LA UNIDAD EDUCATIVA

DOCUMENTO DE CREACIÓN:
JARDÍN: Acuerdo Nº 0001153 DEL 11 DE AGOSTO DE 2010
ESCUELA: Acuerdo Nº 0001417 del 26 de septiembre de 2008
COLEGIO: Acuerdo Nº 0001277 del 25 agosto de 2008
REPRESENTANTE LEGAL:
NOMBRES Y APELLIDOS: Padre Luciano Bellini Fedozzi,sdb
CÉDULA DE CIUDADANÍA: 060171143-5
TELÉFONO: 04 - 2444155 2580397 **FAX** 2440526
UBICACIÓN GEOGRÁFICA:
DISTRITO EDUCATIVO: Nº 1 **ZONA**: Nº 8 **COLEGIO CHIMBORAZO**
PROVINCIA: Guayas **CANTÓN:** Guayaquil **PARROQUIA**: Ximena
ZONA: Urbana
CALLE PRINCIPAL: Azuay **Nº** 904
CALLES TRANVERSALES: Seis de Marzo y Lorenzo de Garaicoa
FORMA DE ACCESO: Terrestre
TIPO DE VÍA TERRESTRE: Calle
CARACTERÍSTICA DE LA OFERTA EDUCATIVA:
TIPO DE INSTITUCIÓN: Fiscomisional – Particular
TIPO DE EDUCACIÓN: Escolarizada
MODALIDAD: Presencial
RÉGIMEN ESCOLAR: Costa y Galápagos
JURISDICCIÓN: Hispana
JORNADA: Matutina
GÉNERO: Femenino – Masculino

ANEXO 14. JORNADA DE FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD EDUCATIVA

Entrada	
07h00 = Ingreso de los docentes.	
07h00 a 07h14 = Ingresan los estudiantes	
EGB INICIAL	
1ra. Hora	07h15 a 07h55
2da. Hora	07h55 a 08h35
3ra. Hora	08h35 a 09h15
Receso	09h15 a 09h45
4ta. Hora	09h45 a 10h25
5ta. Hora	10h25 a 11h05
Receso	11h05 a 11h20
6ta. Hora	11h20 a 12h00
7ma. Hora	12h00 a 12h40
En este nivel se trabaja 35 horas semanales	
EGB ELEMENTAL Y MEDIA	
1ra. Hora	07h15 a 07h55
2da. Hora	07h55 a 08h35
3ra. Hora	08h35 a 09h15
Receso	**09h15 a 09h45**
4ta Hora	09h45 a 10h25
5ta. Hora	10h25 a 11h05
6ta. Hora	11h05 a 11h45
Receso	**11h45 a 12h00**
7ma. Hora	12h00 a 12h40
8va. Hora	12h40 a 13h20
Se cumplen con 40 horas a la semana	
EGB SUPERIOR	
1ra. Hora	07h15 a 07h55
2da. Hora	07h55 a 08h35
3ra. Hora	08h35 a 09h15
4ta. Hora	09h15 a 09h55
Receso	**09h55 a 10h15**
5ta. Hora	10h15 a 10h55
6ta. Hora	10h55 a 11h35
7ma. Hora	11h35 a 12h15
Receso	**12h15 a 12h30**
8va. Hora	12h30 a 13h05
9na. Hora	13h05 a 13h40
Para este nivel se ha considerado las 45 horas semanales **EGB =** Educación General Básica	

ANEXO 15. TABULACIÓN EN ENCUESTAS

TABULACIÓN DE ENCUESTAS REALIZADAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA FISCOMISIONAL "MARGARITA BOSCO"				
ENCUESTAS.	OPCIONES	TOTAL ENC.	% PARTIC.	ANALISIS DE LA PREGUNTA
1. Se identifica con la Misión, Visión y Objetivos de la Unidad Educativa Margarita Bosco	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la Unidad Educativa Margarita Bosco se identifica con la misión, visión y objetivos de la institución.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
2, Se siente cómodo en el área que desempeña su actividad laboral	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la Unidad Educativa se sienten cómodos en el área que desempeñan sus actividades laborales.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
3. Considera adecuado los medios con que cuenta la Institución, ya sean estos, tecnología, recursos, para realizar su trabajo eficientemente.	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa consideran adecuados los medios y recursos con que disponen para realizar su trabajo eficientemente.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
4. Está conforme con la remuneración mensual que se le otorga por el servicio que presta en la Institución.	SI	3	75%	El 75% de los trabajadores de la unidad educativa están conformes con la remuneración mensual que reciben por el servicio que presta en la institución.
	NO	1	25%	
	TOTAL	4	100%	
5. Cuál es su grado de satisfacción general con la Unidad Educativa Margarita Bosco	Completamente satisfecho		0%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa se encuentran satisfechos en la institución.
	Satisfecho	4	100%	
	Insatisfecho		0%	
	TOTAL	4	100%	
6. Siente usted que sus opiniones e inquietudes son tomadas en cuenta	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa sienten que sus opiniones e inquietudes son tomadas en cuenta.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
7. En el lugar donde labora ¿Cómo es la relación con su jefe inmediato?	Cordial y amable	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa poseen un trato cordial y amable con sus jefes inmediatos.
	Respetuosa		0%	
	Poco cordial		0%	
	TOTAL	4	100%	
8. Si usted tiene problemas en su trabajo, ¿hay alguna persona a parte de su jefe que pueda ayudar a solucionar?	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa se colaboran entre sí, para ayudar a solucionar sus problemas a parte de sus jefes inmediatos.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
9. ¿Cree usted que las funciones que desempeña actualmente en la institución aporta en su formación profesional y personal?	Si	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa consideran que las funciones que desempeñan en la institución aportan en su formación profesional y personal.
	Probablemente		0%	
	Quizás		0%	
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
10. Seleccione los factores que más le agradan de su trabajo	Flexibilidad en los horarios		0%	Los tres principales factores que más le agradan a los trabajadores en la unidad educativa son: La buena relación con su jefe, la responsabilidad y autonomía de su puesto de trabajo abarcando un 80% de las opiniones obtenidas; y por otra parte un 20% considera el buen ambiente laboral que posee la institución.
	Ubicación / distancia de su domicilio		0%	
	Posibilidades de promoción y desarrollo		0%	
	Buena relación con su jefe	4	40%	
	Sentirse bien pagado		0%	
	Responsabilidad y autonomía del puesto	4	40%	
	Buen ambiente laboral	2	20%	
	TOTAL	10	100%	
11. Muestra disposición de servicio	Siempre	4	100%	El 100% de los

cuando atiende a un cliente externo	A menudo		0%	trabajadores de la unidad educativa muestran buena disposición de servicio a los clientes externos que posee la institución.
	Rara vez		0%	
	TOTAL	4	100%	
12. Con respecto a sus funciones, solo se limita a cumplir con lo solicitado con su superior?	SI		0%	El 100% de los trabajadores de la Unidad Educativa no solo se limita a cumplir lo solicitado sino que son participativos con iniciativas desde sus puestos de trabajo, para mejorar el desempeño laboral de la institución.
	NO	4	100%	
	TOTAL	4	100%	
13. Al realizar sus labores cotidianas la hace con:	Entusiasmo		0%	El 75% de los trabajadores de la Unidad Educativa realiza sus labores de una manera responsable y oportuna; mientras que un 25% realiza su desempeño de una manera proactiva para la institución, aportando un plus adicional a su trabajo.
	Responsabilidad	3	75%	
	Proactivo	1	25%	
	Indiferente		0%	
	TOTAL	4	100%	
14. Si se le presenta algún inconveniente en su área laboral usted:	Propone mejoras	4	100%	El 100% de los trabajadores de la Unidad Educativa proponen mejoras al momento en que se les presenta algún inconveniente en sus áreas laborales.
	Se limita a realizar lo que le indican		0%	
	Se queja		0%	
	No hace nada		0%	
	TOTAL	4	100%	
15. Fomenta el trabajo en equipo	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa fomentan el trabajo en equipo.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
16. Le gusta compartir sus conocimientos con los demás, tiene paciencia para enseñar?	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa les agrada compartir sus conocimientos con los demás compañeros de la institución.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
17. Comunica a su superior eventos o situaciones importantes que puedan afectar el entorno laboral:	Siempre	3	75%	El 75% de los trabajadores de la unidad educativa siempre comunican a sus superiores situaciones importantes que puedan afectar el entorno laboral; mientras que el 25% lo hacen a menudo.
	A menudo	1	25%	
	Rara vez		0%	
	Nunca		0%	
	TOTAL	4	100%	
18. Hace uso adecuado de las instalaciones y recursos de la institución	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa hacen uso adecuado de las instalaciones y recursos de la institución.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
19. En cuanto a la asistencia laboral, cuantas veces pide permiso o licencia.	Siempre		0%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa solicitan ocasionalmente licencias o permisos en la institución generalmente por motivos de salud.
	A menudo		0%	
	Ocasionalmente	4	100%	
	Nunca		0%	
	TOTAL	4	100%	
20. En cuanto a la puntualidad: elija entre las variables sí es puntual en sus horarios laborales mensualmente	Muy puntual	1	25%	El 75% de los trabajadores de la unidad educativa son casi siempre puntuales en sus horarios de trabajo; mientras que el 25% de ellos son muy puntales en sus horarios de trabajo.
	Casi siempre	3	75%	
	Ocasionalmente		0%	
	Impuntual		0%	
	TOTAL	4	100%	
21. Estas satisfecho con el trabajo de sus compañeros, en su departamento	Totalmente en acuerdo	3	75%	El 75% de los trabajadores de la unidad educativa se encuentran totalmente de acuerdo con el trabajo realizado por sus compañeros; mientras que el 25% se encuentra solo de acuerdo.
	De acuerdo	1	25%	
	Indiferente		0%	
	Desacuerdo		0%	
	TOTAL	4	100%	
22. Su computadora funciona a una	Totalmente en acuerdo	1	25%	El 75% de los trabajadores

velocidad adecuada para realizar sus funciones	De acuerdo	3	75%	de la unidad educativa están de acuerdo con que sus computadoras funcionan a una velocidad adecuada para realizar su trabajo; mientras que el 25% de estos se encuentran totalmente de acuerdo.
	Indiferente		0%	
	Desacuerdo		0%	
	TOTAL	4	100%	
23. Su cargo en la empresa está relacionado con su área académica	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa desempeñan funciones que están directamente relacionados con su área académica.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
24. Cuál es el nivel de satisfacción con relación a sus responsabilidades laborales	Totalmente en acuerdo	3	75%	El 75% de los trabajadores de la Unidad Educativa están totalmente en acuerdo con las responsabilidades laborales que poseen; mientras que el 25% se considera en acuerdo con las mismas.
	De a cuerdo	1	25%	
	Indiferente		0%	
	Desacuerdo		0%	
	TOTAL	4	100%	
25. De los controles que se aplican en su departamento está usted:	De acuerdo	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa se encuentran de acuerdo con los controles que existen en sus departamentos.
	Indiferente		0%	
	Desacuerdo		0%	
	TOTAL	4	100%	
26. Le agradaría la implementación de mejores controles en su departamento.	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa les agradaría la implementación de mejores controles en su departamento.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
27. Realizan evaluaciones periódicas en su departamento por lo menos una vez al mes en los procesos que efectúan	SI	1	25%	El 75% de los trabajadores de la unidad educativa nos indican que no se realizan evaluaciones periódicas en sus departamentos por lo menos una vez al mes; mientras que el 25% nos indica lo contrario.
	NO	3	75%	
	TOTAL	4	100%	
28. Considera usted que la implementación de controles internos dentro de su departamento demorarían los procesos en su trabajo.	SI		0%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa consideran que la implementación de mejores controles internos dentro de sus departamentos no demorarían los procesos en sus trabajos cotidianos.
	NO	4	100%	
	TOTAL	4	100%	
29. Considera usted que los procedimientos que se realizan en su departamento para la realización de las actividades son los adecuados	SI	2	50%	El 50% de los trabajadores de la unidad educativa consideran que los procedimientos que realizan en sus actividades laborales son las adecuadas; mientras que el otro 50% de los trabajadores no.
	NO	2	50%	
	TOTAL	4	100%	
30. Considera usted que el tiempo que se demora en gestionar las actividades y procesos en su departamento son los más óptimos	SI	1	25%	El 75% de los trabajadores de la unidad educativa consideran que el tiempo que se demoran en gestionar las actividades y procesos en sus departamentos no son los más óptimos.
	NO	3	75%	
	TOTAL	4	100%	
31. Cree que se puedan mejorar dichos procedimientos	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa consideran que se pueden mejorar los procedimientos operativos en sus departamentos.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
32. Son realmente necesarios todos los procedimientos que se realizan en su departamento para el cumplimiento de sus funciones.	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa consideran que son realmente necesarios todos los procedimientos que se realizan en sus
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	

				departamentos para el cumplimiento de sus funciones y objetivos.
33. Usted cree que se debería rediseñar los procedimientos en su departamento para una mayor optimización de tiempo, recursos y obtención de mejores resultados	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la Unidad Educativa consideran que se deberían rediseñar las actividades de los procedimientos operativos en sus departamentos para una mejor obtención de resultados.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
34. Estaría de acuerdo en cambiar o reestructurar sus procedimientos para la realización de las operaciones en su departamento	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la Unidad Educativa se encuentran de acuerdo con la reestructuración de los procedimientos en sus departamentos.
	NO		0%	
	TOTAL	4	100%	
35. Cómo ve usted la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo - contable para la Unidad Educativa.	Buena	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa consideran como buena la propuesta de un modelo de gestión: administrativo - contable, para la institución.
	Mala		0%	
	Indiferente		0%	
	TOTAL	4	100%	
36. Considerará usted que sus compañeros apoyarían la propuesta de un modelo de gestión operativo: administrativo – contable para mejorar la operatividad en la institución.	SI	4	100%	El 100% de los trabajadores de la unidad educativa consideran que sus compañeros apoyarían la propuesta de un modelo de gestión: administrativo - contable para la institución.