



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## DIRECCIÓN DE PROGRADOS

### PROGRAMA DE MAESTRIA

Proyecto de Investigación y Desarrollo en opción al Grado Académico de Magíster en Planeamiento y Administración Educativos

#### TEMA:

GESTIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO EDUCATIVO DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD MATRICULADAS EN LA UNIDAD EDUCATIVA “MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO” DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL REGIONAL SIERRA CENTRO DEL NORTE. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### **Autora:**

AGUILERA Ríos, Marina de Lourdes Lic.

#### **Tutora:**

VIZCAÍNO Cárdenas, Gloria Susana M.Sc.

LATACUNGA - ECUADOR

Enero - 2017



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

Latacunga – Ecuador

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente informe de investigación de la Universidad Técnica de Cotopaxi; por cuanto, la maestrante: Aguilera Ríos Marina de Lourdes, con el título: GESTIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO EDUCATIVO DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD MATRICULADAS EN LA UNIDAD EDUCATIVA “MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO” DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL REGIONAL SIERRA CENTRO DEL NORTE. Ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de defensa de Proyecto.

Por lo antes expuesto se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la norma institucional.

Latacunga diciembre 15, 2016

Para constancia firman:

---

MSc. Angel Viera

PRESIDENTE

---

MSc. Juan Carlos Vizueté

MIEMBRO

---

Ph.D. Melquiades Mendoza MSc

MIEMBRO

---

Ph.D. Juan Mato

OPONENTE



## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### AUTORÍA

Del contenido del presente trabajo de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO EDUCATIVO DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD MATRICULADAS EN LA UNIDAD EDUCATIVA “MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO” DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL REGIONAL SIERRA CENTRO DEL NORTE”, se responsabiliza la autora.

Aguilera Ríos Marina de Lourdes

C.I.: 1709459174



## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Programa de Maestría en Planeamiento y Administración Educativos, cohorte 2014, nombrado por el Honorable Consejo de Posgrados de la UTC.

#### CERTIFICO

Que he analizado el Proyecto de tesis de grado con el título de **“LA GESTIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO EDUCATIVO DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD MATRICULADAS EN LA UNIDAD EDUCATIVA “MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO” DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL REGIONAL SIERRA CENTRO NORTE. DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS”** presentado por Marina de Lourdes Aguilera Ríos, con cédula de ciudadanía 1709459174, como requisito previo para la aprobación y el desarrollo de la investigación para optar el grado de Magister en Planeamiento y Administración Educativos.

Sugiero su aprobación y permita continuar con el trabajo de investigación.

Latacunga diciembre, 2016

-----  
MSc. Gloria Susana Vizcaíno Cárdenas

CC. 0501876650

TUTORA

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi por haber hecho posible la oferta académica del Post Grado Cohorte 2014. A los docentes, a mi Tutora, M.Sc. Gloria Vizcaíno, quien con sus orientaciones hizo posible que culmine el presente trabajo de investigación.

Lourdes Aguilera

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mi familia, quienes han sido el pilar fundamental y el apoyo en los ratos más difíciles de mi carrera y a quienes debo el haber culminado con éxito mis estudios de Post Grado.

A mis padres, quienes con su abnegación y ejemplo han inculcado en mí el deseo de superación constante y el ejercicio de valores éticos y morales firmes.

Lourdes

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	ii
AUTORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA .....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
RESUMEN.....	xiv
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO .....	3
1. 1. Caracterización. ....	3
1. 2. Formulación del problema.....	5
1.2.1. Delimitación del problema.....	5
1.3. Justificación.....	5
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6

1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Variables.....	6
1.6. Antecedentes de la investigación.....	6
1.7. Fundamentación teórica.....	7
1.7.1. La educación, un derecho humano. ....	7
1.7.2. Gestión de procesos. ....	9
1.7.3. Los modelos de gestión y el enfoque basado en procesos. ....	10
1.7.4. Procesos. ....	11
1.7.5. La identificación y secuencia de los procesos. El mapa de procesos. ....	12
1.7.6. Manual de procedimientos.....	15
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>18</b>
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	<b>18</b>
2.1. Modalidad de la investigación. ....	18
2.2. Paradigmas o enfoque epistemológico.....	18
2.3. Nivel de investigación.....	18
2.4. Sistema de tareas por objetivos específicos.....	19
2.5. Métodos técnicas y procedimientos .....	20

2.5. Técnicas.....	21
2.6. Unidades de estudio (Población y muestra). ....	22
2.7. Operacionalización de variables.....	22
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>23</b>
<b>3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>23</b>
3.1. Breve caracterización de la Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño. ....	23
3.2. Análisis e interpretación de resultados de entrevista al Rector .....	24
3.3. Análisis e interpretación de resultados de las encuestas a docentes. ....	26
3.4. Análisis e interpretación de resultados de las encuestas a estudiantes... 38	
3.5. Conclusiones.....	50
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>51</b>
<b>4. PROPUESTA.....</b>	<b>51</b>
4.1. Justificación.....	51
4.2. Objetivo.....	51
Mejorar los procesos administrativos de.....	51
4.4. Estructura de la propuesta .....	51

4.5. Desarrollo de la propuesta.....	53
Antecedentes. ....	53
4.6. Estructura organizacional por procesos.....	54
4.7. Administración de procesos de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño. ....	55
4.8. Estructura organizacional por procesos.....	56
4.9. Niveles administrativos. ....	56
4.10. Tipología de procesos .....	56
4.11. Procesos Gobernantes.....	57
4.12. Procesos Agregadores de valor.....	57
4.13. Procesos Habilitantes de Apoyo. ....	57
4.14. Cadena de valor. ....	59
4.15. Mapa de Procesos. ....	60
4.16. Estructura orgánica de la unidad educativa PCEI “Monseñor Leonidas Proaño”	61
4.17. Manual de procedimientos de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño.....	62
4.18. Conclusiones.....	111

4.19. Recomendaciones.....	113
BIBLIOGRAFÍA.....	114

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Unidad de estudio.....	22
Tabla 2. Operacioinalización de variables .....	22
Tabla 3. Planificación.....	26
Tabla 4. Control .....	27
Tabla 5. Organización de actividades .....	28
Tabla 6. Priorización de actividades .....	29
Tabla 7. Socialización de organigrama .....	30
Tabla 8. Existencia de normas y estatutos .....	31
Tabla 9. Existencia de políticas.....	32
Tabla 10. Socialización de políticas.....	33
Tabla 11. Cumplimiento de políticas institucionales .....	34
Tabla 12. Existencia de procedimientos escritos .....	35
Tabla 13. Socialización de procesos educativos .....	36
Tabla 14. Cumplimiento de procesos.....	37
Tabla 15. Planificación de actividades.....	38
Tabla 16. Control ejecución planificación .....	39
Tabla 17. Organización de actividades .....	40
Tabla 18. Desarrollo de actividades .....	41
Tabla 19. Socialización de organigramas.....	41
Tabla 20. Estatutos y reglamentos .....	43
Tabla 21. Políticas.....	44
Tabla 22. Socialización de políticas.....	45
Tabla 23. Cumplimiento de políticas .....	46
Tabla 24. Existencia de procesos escritos .....	47
Tabla 25. Socialización de procedimientos.....	48
Tabla 26. Cumplimiento de procedimientos .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Planificación .....	26
Figura 2. Control .....	27
Figura 3. Organización de actividades .....	28
Figura 4. Priorización de actividades .....	29
Figura 5. Socialización de organigramas .....	30
Figura 6. Existencia de normas y estatutos .....	31
Figura 7. Existencia de políticas .....	32
Figura 8. Socialización de políticas .....	33
Figura 9. Políticas institucionales .....	34
Figura 10. Procedimientos escritos .....	35
Figura 11. Socialización de procesos .....	36
Figura 12. Cumplimiento de procesos .....	37
Figura 13. Planificación de actividades .....	38
Figura 14. Control ejecución planificación .....	39
Figura 15. Organización de actividades .....	40
Figura 16. Desarrollo de actividades.....	41
Figura 17. Socialización de organigramas .....	42
Figura 18. Estatutos y reglamentos .....	43
Figura 19. Políticas.....	44
Figura 20. Socialización de políticas .....	45
Figura 21. Cumplimiento de políticas .....	46
Figura 22. Procesos escritos .....	47
Figura 23. Socialización de procedimientos .....	48
Figura 24. Cumplimiento de procedimientos.....	49

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1 Autorización de la investigación

Anexo No. 2 Instrumento aplicado a la autoridad

Anexo No. 3 Instrumento aplicado a docentes

Anexo No. 4 Instrumento aplicado a estudiantes



DIRECCIÓN DE POSGRADOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA  
PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVOS

---

“GESTIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO EDUCATIVO DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD MATRICULADAS EN LA UNIDAD EDUCATIVA “MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO” DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL REGIONAL SIERRA CENTRO DEL NORTE”

**Autora:** AGUILERA Ríos, Marina de Lourdes

### RESUMEN

El proyecto se orienta a resolver una problemática relacionada con la no existencia de procedimientos específicos para el desarrollo de las actividades educativas en el contexto de privación de libertad. En aras de resolver la referida problemática se define como objetivo diseñar un manual de procedimientos para el área educativa. En administración, la gestión se encarga de la asignación de responsabilidades para llevar a cabo acciones programadas para la realización de un proceso con el propósito de conseguir los objetivos institucionales. La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa o institución a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. El manual de procedimientos, es una herramienta que permite identificar y agrupar los procesos en la tipología, según su magnitud y alcance; lo que permite asignar responsabilidades sobre las actividades propias de cada proceso, para obtener los resultados deseados; además, permite la identificación gráfica de los procesos y subprocesos, en la cadena de valor y el mapa de procesos. Los métodos empleados en el presente trabajo, fueron el método histórico utilizado para determinar el desarrollo histórico del campo de acción, además para determinar la dinámica de la institución en el diagnóstico; el método científico, debido a que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, válidos para la redacción del informe final; el método estadístico para la interpretación de datos mediante gráficas que permitieron establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes. Con los resultados de la

investigación se procedió a la elaboración de un manual de procedimientos, en el que se norman las acciones del proceso educativo en el CRS.

**Palabras claves:** Gestión de procesos, tipos de procesos, mapa de procesos, manual de procedimientos.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY  
 POSGRADOS DEPARTMENT  
 MASTER`S PROGRAM  
 PLANNER AND EDUCATIVE MANAGEMENT

“QUALITY MANAGEMENT THROUGH POLICIES AND PROCEDURES FOR THE EDUCATIONAL PROCESS FOR PEOPLE PRIVATE OF FREEDOM REGISTERED IN THE EDUCATIONAL UNIT "MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO" OF THE REGIONAL SOCIAL REHABILITATION CENTER SIERRA CENTRO. PROCEDURES MANUAL”

Author: AGUILERA Ríos, Marina de Lourdes

### ABSTRACT

The project aims to solve a problem related to the non existence of specific procedures for the development of educational activities in the context of deprivation of liberty. In order to solve the aforementioned problem, the objective is to strengthen administrative management through procedures for the educational área. The Administrative is in charge of the planning, organization, direction and control of the resources of a company or institution with the purpose of obtaining greater efficiency and the maximum possible profit. Management, on the other hand, is in charge of the assignment of responsibilities to carry out actions programmed for the accomplishment of a process with the purpose of achieving the institutional objectives. Process management is a discipline organization that helps the management of the company or institution to identify, represent, design, formalize, control, improve and make more productive the processes of the organization to achieve customer confidence. The procedures manual is a tool that allows identifying and grouping the processes in the typology, according to their magnitude and possibility. Which allows assigning responsibilities on the activities of each process, to obtain the desired results, and allows the graphic identification of processes and subprocesses in the value chain and process map. The methods used in the present study were the historical method, it was used to determine the historical development of the field of action, in addition to determine the dynamics of the institution in the diagnosis; The scientific method, because it includes observational techniques, rules for reasoning and prediction, valid for the writing of the final report; The statistical method for the interpretation of data by means of graphs that allowed to establish the pertinent conclusions and

recommendations. The results of the investigation proceeded to the elaboration of a manual of procedures, in which the actions of the educational process in the CRS are regulated.

**Keywords:** Management of processes, types of processes, map of processes, manual of procedures

## **AVAL DE TRADUCCIÓN**

## INTRODUCCIÓN

La administración es una ciencia social, que permite a los responsables de las instituciones, el óptimo funcionamiento y la ejecución de actividades coordinadas y orientadas hacia el logro de los objetivos estratégicos. La administración se vale políticas, técnicas y prácticas, cuya aplicación por un conglomerado humano de funcionarios, permite establecer sistemas de funcionamiento cooperativo definidos por manuales.

Las instituciones educativas, son organizaciones que ofertan servicios para la satisfacción de clientes o usuarios internos y externos, por lo tanto deben hacer uso de los instrumentos administrativos como cualquier otra empresa que oferte servicios. De tal manera que, debe contar con una planificación estratégica (Proyecto Educativo Institucional), organización institucional, manuales de funciones y procedimientos, códigos, entre otros. Pues la administración de instituciones es general y se adapta únicamente en lo que se refiere al servicio y propósito social y económico.

La Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño, es la encargada de permitir que las personas privadas de libertad del Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte, hagan ejercicio del derecho a la educación, consagrado en la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Constitución del Ecuador, sin embargo, por la reciente creación de éste, no existe un manual de procedimientos para los procesos habilitantes de apoyo, por tal motivo el presente trabajo de investigación tiene como objetivo fortalecer la gestión de calidad a través de un Manual de Procedimientos, que recoja y agrupe los procedimientos propios del servicio educativo en el interior del Centro de Rehabilitación Social, Regional Sierra Centro Norte.

Los métodos empleados en el presente trabajo fueron el método histórico utilizado para determinar el desarrollo histórico del campo de acción, además para determinar la dinámica de la institución en el diagnóstico; el método científico,

debido a que incluye las técnicas de observación, encuesta y entrevista, reglas para el razonamiento y la predicción; válidos para la redacción del informe final; el método estadístico para la interpretación de datos mediante gráficas que permitieron establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes. Con los resultados de la investigación se procedió a la elaboración de un manual de procedimientos, en el que se recogen y agrupan los procedimientos del área educativa en el Centro Rehabilitación Social - CRS.

La presente investigación se enfoca en el estudio de la gestión de procesos, tomando como referencia los procedimientos generales en el Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte, en virtud que no se han definido procedimientos específicos para el desarrollo de las actividades educativas en el contexto de privación de libertad. El objetivo del presente trabajo es fortalecer la gestión administrativa a través de procedimientos para el área educativa.

El presente Proyecto de Investigación y Desarrollo consta de cuatro capítulos, el Capítulo I, hace referencia al Marco contextual y teórico, en el que se abordan los conceptos teóricos y científicos del tema de investigación; en el Capítulo II se trata de la metodología utilizada para la investigación; el Capítulo III hace el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las técnicas aplicadas para la recolección de información; y finalmente el Capítulo IV, en el cual se desarrolla la propuesta que es un Manual de procedimientos para el proceso educativo en el Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte.

## CAPÍTULO I

### 1. MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO

#### 1.1. Caracterización.

Para (Robbins, 2002), “El término administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas”. (p 5). Por lo tanto la administración organiza los procesos y actividades de organizaciones o instituciones, así como, selecciona el personal idóneo para la ejecución de estas. Las instituciones educativas requieren de esta organización para el cumplimiento de sus acciones y el logro de los objetivos institucionales, es decir que requiere de la administración para para la ejecución de sus procesos y selección de personal responsable.

Gestionar es administrar algo, por lo tanto implica un conjunto de acciones sistemáticas para conseguir un objetivo, ejecutar un proyecto o administrar una empresa u organización. Cada empresa u organización maneja un modelo de gestión propio de acuerdo al tipo de actividad o servicio que brinda, a los objetivos institucionales, empresas privadas tienen diferencias sustanciales en lo dicho, para ellas el fin es el ingreso económico, mientras que para las públicas los servicios con beneficio social es el objetivo primordial.

(Anaya, 2007) Menciona, en relación a la Gestión que:

Tradicionalmente en las empresas han existido siempre tres ciclos básicos de gestión: (a) el ciclo de aprovisionamiento, (b) el ciclo de fabricación (transformación de materiales en productos terminados), (c) el ciclo de almacenaje y distribución (situar el producto en el consumidor final) (p23).

Para que lo anteriormente dicho sea factible, se requiere de un responsable de las acciones programadas, es decir un responsable de la gestión. Adaptando este criterio al proceso educativo, el primer ciclo correspondería a las actividades que se realizan antes de que los estudiantes lleguen a las aulas de clase, el segundo

ciclo correspondería a las actividades que se desarrollan en el aula de clase y el tercer ciclo correspondería a los aprendizajes o evaluaciones finales de los estudiantes. El flujo de procesos se da en el orden citado en los ciclos a, b, c, mientras que el flujo de información inicia con los resultados de aprendizajes de los estudiantes para según estos resultados analizar la efectividad de los procesos anteriores.

La gestión, entonces permitirá implementar estrategias para cada uno de los procesos y ciclos mencionados, que garantizará la eficiencia de cada una de las actividades que permitirá a su vez un producto de calidad y la satisfacción del usuario. En el caso de las instituciones educativas, estas ofertan un servicio que de la misma manera debe tener calidad para la satisfacción del usuario; y, por ende cada uno de sus procesos tienen que ser planificados adecuadamente y controlados para que su ejecución sea totalmente efectiva.

La Educación, entendida como un derecho humano fundamental, debe procurarse en todos los estratos sociales y económicos, con la intervención del Estado, para garantizar la calidad del proceso. A nivel mundial, en los últimos años las políticas y procedimientos educativos han sufrido cambios cualitativos hacia una gestión de calidad.

A nivel mundial se han realizado actualizaciones estratégicas y planificaciones entre organizaciones para lograr una gestión educativa de calidad para que más personas tengan acceso a la educación. Como es el caso del Programa Erasmus en la internacionalización de la enseñanza universitaria, considera que se debe tomar atención a la enseñanza en español, por la movilidad de los estudiantes.

En Ecuador, a partir del año 2006, se definen políticas educativas para el mediano y largo plazo, que se las recoge en el Plan Decenal de Educación 2006-2015, cuyo objetivo general es garantizar la calidad de la educación nacional con equidad, visión intercultural e inclusiva, desde un enfoque de los derechos y deberes para fortalecer la formación ciudadana y la unidad en la diversidad de la sociedad

ecuatoriana. En el año 2016, se encuentra en proceso de construcción del nuevo Plan Decenal de la Educación 2016-2025, por parte del Ministerio de Educación.

## **1. 2. Formulación del problema.**

¿Cómo mejora el proceso educativo de las personas privadas de libertad el manual de procedimientos?

### **1.2.1. Delimitación del problema.**

Objeto: Gestión de procesos

Campo: Manual de procedimientos

## **1.3. Justificación.**

En el Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte, no existen procedimientos definidos, que articulen las actividades propias de un centro penitenciario y el proceso educativo en este contexto.

La identificación y agrupamiento de procedimientos, permitieron la elaboración de un manual de procedimientos que logro la eficiencia y calidad en el servicio educativo ofertado.

La elaboración del manual procedimientos en el Centro de Rehabilitación Social se logró a través de políticas y procedimientos en la gestión de procesos.

El presente trabajo de investigación fue factible, debido a que se dispuso de la bibliografía necesaria, la autoridad de la Unidad Educativa “Monseñor Leonidas Proaño” autorizó la realización de la investigación y se dispuso del presupuesto necesario para la investigación.

## **1.4. Objetivos.**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Diseñar un manual de procedimientos para el proceso educativo en el Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte.

### **1.4.2. Objetivos específicos.**

1. Analizar los fundamentos teóricos y conceptuales relacionados con la gestión de procesos.
2. Determinar cómo se desarrollan los procesos educativos en el Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte.
3. Agrupar los procedimientos del área educativa del Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte, en un mapa de procedimientos.

## **1.5. Variables.**

Variable Independiente: Manual de procedimientos

Variable Dependiente: Proceso educativo

## **1.6. Antecedentes de la investigación.**

Para el presente tema de investigación, se ha revisado en los repositorios de las universidades del país, investigaciones relacionadas y a continuación se citan algunas.

Illescas Correa, Santiago Fabián del Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del Estado, en su trabajo de tesis Evaluación del modelo de gestión del proyecto emblemático nacional “Unidades Educativas del Milenio” y su impacto de la política pública educativa, concluye que la política pública educativa ha impactado de manera significativa dentro de la Unidad

Educativa del Milenio, ya sea a través de la Ley Orgánica de Educación Intercultural LOEI o del Plan Decenal de Educación del Ecuador 2006-2015, generando un nuevo sistema nacional educativo desconcentrado y con nuevos modelos de gestión.

(Almeida, Inversión en educación básica y objetivos del milenio, 2014) Karina Susana Almeida Moya, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, facultad de Economía, en sus tesis, “Inversión en educación básica y objetivos del milenio”, refiriéndose a las políticas educativas, concluye que pese a que el Ministerio de Educación a través del Plan Decenal de Educación 2006-2015, ha impuesto metas de cumplimiento en relación a los Objetivos del Milenio, el Estado ecuatoriano aún tiene materias pendientes en cuanto a la cualificación de docentes y aumento de matrícula en el sector rural y urbano marginal.

Los autores Benalcázar Medina Diego Felipe y Herrera Salinas Jaime Antonio, Universidad Técnica del Norte, en su trabajo de tesis “Manual de procedimientos administrativos, para el colegio nacional Ibarra, provincia de Imbabura”, en referencia al manual de procedimientos concluyen que la ausencia de un manual de funciones y procedimientos administrativos ha permitido que el personal no tenga claras sus funciones y procedimientos para cumplirlas, así como las líneas de autoridad y niveles jerárquicos existentes en la institución. Además, mencionan que, el manual de funciones y procedimientos administrativos es una herramienta muy importante para que la institución afronte los retos que la sociedad exige y mejore su organización y reglamentación.

En cuanto a manual de procedimientos para procesos habilitantes de apoyo en contexto de Centros Regionales de Rehabilitación Social, en el Ecuador no se han realizado investigaciones en virtud que estos centros funcionan desde hace, relativamente, poco tiempo.

## **1.7. Fundamentación teórica.**

### **1.7.1. La educación, un derecho humano.**

(Constitución, 2008) En el Art. 26, inciso primero se establece como uno de los derechos humanos a la educación, en el Art. 26 de la Constitución de la República (2008), la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado.

Ante la igualdad de las personas y la garantía del ejercicio de sus derechos, se procura que la educación formal se efectúe en todos los contextos (culturales, religiosos, sectores vulnerables, otros), uno de ellos son los grupos vulnerables, tales como las personas privadas de libertad, entre otros, es así que, se desarrolla el proceso educativo en todos los centros carcelarios de la mayoría de países del planeta. El Estado entonces, es el responsable porque la Educación llegue a todos los sectores y estratos sociales, relacionando los principios y fines de la educación, con el plan nacional de desarrollo, para potenciar las competencias que los ciudadanos deben tener y poner en práctica dentro del sistema educativo y el aparato productivo de la localidad, región, zona y país.

(Marco Legal, 2012)Reglamento a la LOEI, Art. 231.- Escolaridad inconclusa. Las personas con escolaridad inconclusa son aquellos jóvenes o adultos de quince (15) años de edad o más que no han concluido los estudios obligatorios y que han permanecido fuera de la educación escolarizada ordinaria por más de tres (3) años. Refiriéndose a los jóvenes y adultos que han dejado inconcluso el proceso educativo, por diferentes motivos, pero que tienen acceso a nuevamente al sistema educativo mediante la modalidad de escolaridad inconclusa.

Situación de vulnerabilidad. La educación al ser un Derecho Humano, es mandatorio su ejercicio, sin discriminación de ninguna naturaleza, tal es el caso de la privación de libertad, ante lo cual la misma legislación educativa ecuatoriana contempla a los grupos en situación de vulnerabilidad como el caso de los menores infractores o personas adultas privadas de libertad. De acuerdo a la misma legislación educativa ecuatoriana, las personas en situación de vulnerabilidad, deben tener un trato preferencial para el ejercicio del derecho a la

educación, garantizando su acceso, permanencia y movilización en el sistema educativo nacional.

### **1.7.2. Gestión de procesos.**

En este apartado del trabajo de investigación para hablar de la Gestión de procesos, se debe tener claro el concepto de Gestión, en cuanto a la realización y resultados de gestionar algo, gestionar como el llevar a cabo acciones debidamente programadas y planificadas para la ejecución procesos u operaciones de cualquier naturaleza, de manera eficiente, con la consecuente satisfacción del usuario interno o externo. En el resumen del libro *Gestión de procesos* (Carraso, 2011), el autor, se refiere a la Gestión de procesos como “una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (p.9)

Por tanto, recogiendo los conceptos de gestión en general y particularmente gestión de procesos, se establece que las instituciones requieren identificar los procesos propios de la gestión educativa, en este caso, y de esta manera poder establecer matrices de actividades, monitoreo y control, para la ejecución de las acciones institucionales, en la que se determina los responsables de cada una de las actividades y procesos. De esta manera se asegura en buena medida la calidad de los procesos y el logro de los objetivos estratégicos que la institución se ha planteado para cumplir con su misión y alcanzar la visión determinada en el PEI, que se constituye en una planificación a mediano plazo.

Una vez identificados los procesos, se debe agruparlos de acuerdo a sus características, administrativos, financieros, logísticos, etc. se debe utilizar esta información para la elaboración de los instrumentos administrativos que viabilizan la ejecución de cada uno de ellos, estos instrumentos son, el mapa de procesos y manual de procedimientos, de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001-2008, con lo que se logrará la satisfacción de los usuarios internos y externos, así

como la confianza de ellos en la institución. En el caso de la educación, en vista que es un servicio, debe tener características de calidad, para la satisfacción y confianza de los usuarios internos, que son los estudiantes y docentes, así como los usuarios externos, la comunidad en general.

### **1.7.3. Los modelos de gestión y el enfoque basado en procesos.**

La gestión en las instituciones y empresas ha sido una fuente permanente de estudios y actualizaciones, considerando que a través de ella se logra los objetivos institucionales y se garantiza la eficiencia y eficacia, ya que de acuerdo a los resultados la empresa o institución seguirá en vigencia; el modelo de gestión basado en procesos, es una propuesta para lograr estos buenos resultados. El Instituto Andaluz de Tecnología, en la Guía para una gestión basada en procesos, (Beltrán, 2009), manifiesta que:

En la actualidad, es una cuestión innegable el hecho de que las organizaciones se encuentren inmersas en entornos y mercados competitivos y globalizados; entornos en los que toda organización que desea tener éxito (o, al menos, subsistir) tiene la necesidad de alcanzar “buenos resultados” empresariales. (p.13)

Es así que las instituciones o empresas deben adaptar sus sistemas de gestión para el logro de los resultados deseados, los que tienen concordancia con los objetivos institucionales y la satisfacción del usuario, sea interno o externo. Es así que, las empresas han optado por un modelo de gestión en el que se organizan y jerarquizan los procesos y se establecen los resultados, estos dos aspectos orientados por los objetivos.

En el sistema de gestión al que se hace alusión, las empresas plantean sus objetivos (lo que se quiere), se organizan los procesos: responsabilidades (quién), recursos (con qué), metodologías (cómo), programas (cuándo); y, se determinan los resultados (qué se logra).

El logro de objetivos, se garantiza con la ejecución eficiente de procesos, de tal manera que, si una empresa adopta el modelo de gestión por proceso, está asegurando el cumplimiento de cada una de las actividades que conforman los procesos y así los servicios que oferta, serán de calidad y la empresa está asegurando su permanencia en el mercado.

En el modelo de gestión por procesos, se debe iniciar el trabajo con la definición de los fundamentos procesuales o de servicios de la institución (comercial, educativa, etc.), y posteriormente identificar los procesos propios de su finalidad, para incluirlos en un documento administrativo que permita la organización para su ejecución eficiente y el logro de los objetivos institucionales, con la consiguiente permanencia en el mercado competitivo local, nacional o regional.

#### **1.7.4. Procesos.**

El presente tema se refiere a Gestión de procesos, por tanto es necesario abordar teóricamente el concepto de “proceso”. En la Norma ISO 9000:2005 (ISO, 2005), se considera como proceso “cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar los elementos de entrada en resultados”.

Entonces los procesos son las diferentes actividades propias de la institución o empresa, que está relacionada con la misión y visión de éstas, por ejemplo, en el caso de una institución educativa, deben realizarse actividades iniciales para que el estudiantado ingrese a las aulas de clase, información general a los estudiantes, desarrollo del hecho educativo en el aula o laboratorios, desarrollo de actividades extracurriculares, sociales, deportivas, entre otras.

Los procesos, son grupos de actividades secuenciadas y organizadas que transforman los recursos de entrada en productos, en el caso del servicio educativo, los elementos de entrada, son entre otros, los estudiantes, que a través del proceso educativo se obtendrá un cambio cualitativo en su personalidad, para

poder insertarse en el aparato productivo de vigente y desenvolverse en la sociedad, de manera autónoma.

Los procesos por tanto, deben definirse e identificarse, en cada una de las instituciones, para lograr su ejecución eficiente y el logro de los objetivos institucionales, con la consiguiente satisfacción de los usuarios internos y externos del servicio ofertado.

#### **1.7.5. La identificación y secuencia de los procesos. El mapa de procesos.**

Los procesos son parte consustancial de todas las instituciones o empresas, son la razón de ser de ellas, ahora bien, se deben jerarquizar para la organización de las actividades en forma secuencial de acuerdo al propósito de cada proceso. Pero no se han establecido parámetros para jerarquizar los procesos. En la Guía para una gestión basada en procesos, los autores (Beltrán, 2009), manifiestan que:

Es necesario en primer lugar recordar que los procesos ya existen dentro de una organización, de manera que el esfuerzo se debería centrar en identificarlos de manera apropiada. Habría que plantearse, por tanto, cuáles de los procesos son los suficientemente significativos como para que deban formar parte de la estructura de procesos y con qué nivel de detalle. (p.30)

Por consiguiente, se debe poner atención en la selección de procesos significativos o relevantes en la gestión de la institución, para jerarquizarlos de tal manera que se los pueda ubicar en la tipología de procesos y de esta manera establecer la correlación y secuencia entre ellos, para el funcionamiento eficiente de la totalidad de la institución y el logro de los objetivos institucionales con la satisfacción del usuario.

En las instituciones educativas, los procesos permiten la ejecución del hecho educativo, desde el ingreso de los estudiantes a los predios, hasta el desarrollo de la lección en el aula de clase y concluir con el egreso del estudiante y la continuación de estudios superiores o la incursión en el mundo del trabajo.

En las instituciones educativas, la identificación de procesos, permitirá establecer su naturaleza administrativa, operativa o pedagógica; que orientarán las acciones particulares de cada uno de ellos y su relación en el desarrollo de la misión institucional.

Existen procesos que no inciden de manera sustantiva en los resultados del servicio, por lo que se hace necesario que el equipo responsable de la identificación de los procesos, sepa jerarquizarlos y ubicarlos en el lugar de importancia dentro de la institución, entonces el esfuerzo debe centrarse en la identificación y agrupamiento de los procesos de acuerdo a su significancia en el logro de los objetivos institucionales.

En la Guía para una gestión basada en procesos, los autores (Beltrán, 2009), los autores establecen los principales factores que deben considerarse para la identificación y selección de los procesos:

Influencia en la satisfacción del cliente, los efectos en la calidad del producto/servicio, influencia en Factores Clave de Éxito (FCE), influencia en la misión y estrategia, cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios, los riesgos económicos y de insatisfacción, utilización intensiva de recursos. (p.30)

De esta manera, las instituciones deben dedicar su tiempo y recursos para la identificación y selección de procesos, observando con meticulosidad los factores citados anteriormente. Una vez identificados los procesos, éstos deberán graficarse en un mapa de procesos, para tener una visualización objetiva del funcionamiento de la institución hacia la consecución de los objetivos y el desempeño de su misión.

Entonces, un mapa de procesos es “la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión” (Beltrán, 2009)(p.31). Entonces los procesos deberán ser agrupados de acuerdo a los criterios de la institución, lo que permitirá establecer analogías entre ellos, para su interrelación y una fácil interpretación del mapa en su conjunto.

Para la identificación y agrupamiento de los procesos, se hace necesario partir desde la filosofía institucional, es decir desde la misión y visión, los objetivos institucionales, en el caso de las entidades educativas, el objetivo del servicio es la formación integral de la persona, por lo que los procesos deberán relacionarse con el desarrollo del hecho pedagógico, que obviamente tiene relación con la misión y visión institucional. La identificación y jerarquización de rigen al marco legal correspondiente, partiendo de la norma general, hasta los reglamentos internos de las empresas y en el caso de las instituciones educativas, el Código de Convivencia. Los procesos, además, se relacionan necesariamente con la disponibilidad de recursos financieros y los riesgos externos a la institución.

Para (Fontalvo, 2010) (p.88), los tipos de procesos son: Direccionamiento Estratégico, Apoyo y Operativos y los explica de la siguiente manera:

Los procesos de DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO se constituyen en soporte para el establecimiento de la estrategia así como también para la alineación de ésta en la Empresa prestadora de servicios. Los procesos OPERATIVOS son aquellos que generan valor agregado a la empresa prestadora de servicios. Los procesos de APOYO se constituyen en pilar fundamental para soportar los procesos Operativos. Los procesos establecidos en la norma se pueden descomponer en Subprocesos; estos a su vez en actividades para posteriormente transformarse en tareas.

Esta tipología permite organizar los procesos de acuerdo a su relevancia o característica y el aporte que da a la consecución de los objetivos institucionales, en los de direccionamiento estratégico los de mayor relevancia, en el grupo de los procesos operativos, aquellos que permiten el funcionamiento de la institución y los de apoyo, aquellos que, como su nombre lo indica, apoyan la ejecución de los procesos operativos, como por ejemplo la provisión de materiales y logística.

Considerando la tipología de procesos expuesta, las instituciones o empresas tienen la responsabilidad de formar equipos de trabajo interdisciplinarios para la identificación y agrupación de procesos, en un mapa de procesos, lo que permitirá la visualización esquemática de las acciones que deben desarrollarse en la

institución para la generación de un servicio eficiente y la satisfacción de los usuarios.

Una vez estructurado el mapa de procesos se debe complementar el trabajo con un manual de procedimientos, para que los funcionarios de la institución tengan una visión objetiva y explícita de las actividades que deben realizar en cada uno de los procesos y los responsables de su ejecución.

#### **1.7.6. Manual de procedimientos.**

Un manual de procedimiento es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales de procedimientos puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido. (<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>).

Por lo tanto, el manual de procedimientos, es un documento administrativo que apoya la gestión institucional en pos del logro de los objetivos estratégicos, en este instrumento se evidencian los procesos, su agrupación por el direccionamiento, la secuencia lógica de las actividades que deben desarrollarse en cada uno de los procesos, determinando responsabilidades de los funcionarios en el cumplimiento de las actividades, es decir, quién, cómo, dónde, cuándo y para qué deben realizarse dichas actividades.

Las instituciones educativas, ofertan el servicio educativo, el cual tiene procesos y actividades para garantizar su calidad y la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto deben tener, en sus instrumentos administrativos, el manual de procesos, en el que se recoja y agrupe las diferentes acciones con los responsables de su ejecución, esto aportará a un efectivo monitoreo y control de las actividades oportunas para el logro de los propósitos del servicio. El monitoreo y control, es una actividad obligatoria de los directivos de las instituciones, que por ley deben realizarla para la rendición de cuentas, expresada en la constitución del Ecuador.

La gestión administrativa de las instituciones, deben elaborar y disponer de los instrumentos de apoyo, como la planificación estratégica, organigramas y manual de procedimientos.

Las políticas educativas en los establecimientos permiten una gestión de calidad, es decir permiten a los administradores realizar su tarea de una manera eficiente, para conseguir los objetivos nacionales planteados por la autoridad educativa nacional. Una de las políticas educativas en el Ecuador es la atención prioritaria de las personas en situación de vulnerabilidad, como la privación de libertad, sea de adolescentes o adultos.

Uno de los aspectos que apoyan la gestión de calidad en el campo educativo es la formulación de procedimientos para el campo educativo en el Centro de Rehabilitación social - CRS, su socialización e implementación en el proceso, en un manual de organización. El Instituto Superior de Ciencia Médicas “Carlos J. Finlay” Camagüey, 2006 en su Manual de organización, manifiesta que:

Los manuales de organización exponen con detalle la estructura de la empresa y señala los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Generalmente contiene estructuras organizativas, descripciones de los puestos de trabajo, funciones, facultades y responsabilidades. (p. 6)

Como se establece en la cita precedente, los manuales organizan la estructura de la institución educativa desde sus políticas, es decir, su función específica en el contexto en el que desarrolla su actividad, así como determinan los procesos que deben ejecutarse, el ordenamiento de acuerdo al valor de cada proceso (jerarquización y priorización) y la responsabilidad de su ejecución, lo dicho permitirá un proceso de control de procesos efectivo. Con este argumento se puede asegurar que la formulación, difusión e implementación de este manual, permitirá llevar adelante una gestión de calidad educativa por parte de las autoridades de la Unidad Educativa, docentes y funcionarios del Centro de

Rehabilitación Social - CRS, para garantizar un proceso educativo de calidad que beneficie a los privados de libertad en su proceso de rehabilitación social.

El gerente, para ejecutar el proceso administrativo, requiere de herramientas que le permitan organizar, dirigir y controlar. Para la organización del trabajo del personal utiliza el organigrama u orgánico funcional, estructural y posicional, en el cual se ubican las actividades y las personas que deben ejecutarlas, para dirigir y controlar requiere de manuales de funciones y procedimientos, en los cuales van desagregadas las funciones específicas de cada puesto y los procesos administrativos propios de la institución.

En la elaboración del manual de procesos, debe involucrarse a las unidades administrativas responsables de la ejecución de las acciones y que contarán con un manual de organización actualizado en donde se incluya a todos los funcionarios que tienen la responsabilidad de una u otra acción. Este instrumento administrativo permite la integración del personal para la consecución de la visión institucional y ejecución de la misión que se declara en la planificación estratégica de la entidad.

El manual de procedimientos, delimita los procesos y los individualiza, determinado claramente las responsabilidades de los funcionarios, el objetivo de cada proceso, así como el reporte y evaluación de cada uno. Este manual, integra a los procesos en un diagrama de flujo, jerarquizando las acciones y sus relaciones, guiadas siempre por las políticas institucionales.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA**

#### **2.1. Modalidad de la investigación.**

La investigación realizada es EXPLICATIVA, puesto que no solo se limitó a describir o hacer un mero acercamiento en torno al fenómeno o hecho específico. La investigación explicativa se basa principalmente en establecer el por qué y el para qué del fenómeno.

El presente trabajo de investigación fue factible de realización porque tuvo un soporte bibliográfico suficiente para respaldar la parte teórica del tema objeto de estudio, los procedimientos administrativos del área educativa del CRS, el resultado de la presente investigación es un manual de procedimientos para los procesos habilitantes de apoyo de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño del Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte.

#### **2.2. Paradigmas o enfoque epistemológico.**

En la investigación realizada se utilizó el enfoque cualitativo porque se analizó la causa y el efecto del fenómeno investigado basado en teorías existentes, estableciendo la relación entre los procesos agrupados según la tipología determinada en la norma 9001:2008 para la elaboración de un manual de procedimientos.

#### **2.3. Nivel de investigación.**

El nivel de la presente investigación inició en el perceptual, en el que permitió explorar las condiciones actuales de la gestión de la calidad del proceso educativo para las personas privadas de libertad en el CRS Regional Sierra Centro Norte.

Seguidamente el nivel aprehensivo, al comparar la gestión de procesos académicos con el desarrollo de procesos administrativos y el logro de los objetivos operativos, estos resultados fueron analizados y se obtuvieron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

En el nivel comprensivo, se explica la relación existente entre las políticas y procedimientos en el desarrollo de las actividades educativas, lo que permitió a su vez predecir los resultados la aplicación de procesos articulados dentro de un manual de procedimientos que insidió positivamente en la gestión de la calidad de los procesos educativos en el Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte.

#### **2.4. Sistema de tareas por objetivos específicos.**

1. Analizar los fundamentos teóricos y conceptuales relacionados con la gestión de procesos para la asistencia y permanencia en las aulas de clase de las personas privadas de libertad, en centros penitenciarios.
  - a) Búsqueda de información.
  - b) Clasificación.
  - c) Análisis.
  - d) Determinación de la concepción del autor.
  - e) Conclusión.
  
2. Determinar cómo se desarrollan los procesos para la asistencia y permanencia en las aulas de clase de las personas privadas de libertad matriculadas en la unidad educativa Monseñor Leonidas Proaño del Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte.
  - a) Elaboración los instrumentos para la investigación, planteada en forma sustentada.

- b) Pilotaje.
  - c) Aplicación definitiva de los instrumentos.
  - d) Tabulación.
  - e) Análisis e interpretación de la encuesta aplicada.
  - f) Conclusiones.
3. Elaborar un Manual de políticas y procedimientos para la gestión de calidad del proceso educativo en la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño del Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte.
- a) Búsqueda de información.
  - b) Análisis de las debilidades.
  - c) Diseño de un Manual de políticas y procedimientos.
  - d) socialización del Manual de políticas y procedimientos.

## **2.5. Métodos técnicas y procedimientos**

**Métodos teóricos.** El presente trabajo de investigación es cuantitativo porque posee conceptos básicos como un paradigma positivista, deductivo basado en una teoría ya existente, sus objetivos tienen causa y efecto debidamente segmentado, las variables fueron factibles y se describieron estadísticamente lo que permitió predecir los hechos mostrando la relación entre estas variables, su diseño está debidamente estructurado, predeterminado y formalmente específico.

**Método Histórico.** Se utilizó para determinar el desarrollo histórico del campo de acción además para determinar la dinámica de la institución en el diagnóstico, para comparar teoría existente como teorías propuestas en la década anterior. Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales. Este lo empleamos para redactar los antecedentes de la investigación.

**Método Científico.** Método de estudio sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos el mismo se lo aplicó para realizar el informe final del trabajo de investigación.

**Métodos empíricos.** Se utilizó la encuesta al igual que se utilizó la entrevista por ser el campo de investigación reducido y también se utilizó la observación.

**El método estadístico.** Se utilizó en la interpretación de datos mediante gráficas, barras, circulares, columnas y seguida por la correspondiente interpretación de la misma luego de haber aplicado las encuestas y entrevistas a las autoridades, administrativos, docentes, padres de familia y estudiantes de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño.

## 2.5.Técnicas.

La **encuesta** es un instrumento de datos de difundida aplicación en procesos de investigación, por esa razón mediante esta técnica se pudo recolectar información específica e idónea, la misma que será aplicada a los docentes, directivos, estudiantes y padres de familia de la institución, mediante un cuestionario, que es un instrumento de fácil manejo.

El **cuestionario** consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o varias variables a medir, para la investigación en la Institución se utilizó el cuestionario, con lo cual se formuló una serie de preguntas las cuales permitieron medir las variables establecidas. El cuestionario estará dirigido a autoridades, docentes y estudiantes.

## 2.6.Unidades de estudio (Población y muestra).

La investigación está dirigida al rector, docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño.

**Tabla 1. Unidad de estudio**

Involucrados	Universo	Muestra
Autoridades	1	---
Docentes	33	---
Estudiantes	451	212

Fuente. Coordinación de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño

## 2.7. Operacionalización de variables.

**Tabla 2. Operacionalización de variables**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de Procesos	Cadena de valor	Identificación de procesos
		Planificación de actividades
		Tareas y actividades
		Control de actividades
Manual de procedimientos	de Mapa de procesos	Agrupación de procesos
		Socialización
		Implementación

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Breve caracterización de la Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño.

La Unidad Educativa PCEI, es una institución fiscomisional que oferta los niveles de Educación General Básica superior y Bachillerato con la modalidad de estudios semipresencial para personas con escolaridad inconclusa, quienes son, de acuerdo al Art. 231 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, “... aquellos jóvenes o adultos de quince (15) años de edad o más que no han concluido los estudios obligatorios y que han permanecido fuera de la educación escolarizada ordinaria por más de tres años”. Su planta matriz se encuentra ubicada en la parroquia Eloy Alfaro del cantón Latacunga, barrio san Felipe, Av. Iberoamericana y México. Es parte del Subsistema de Educación Fiscomisional Semipresencial del Ecuador “SEFSE” y cuenta con Centros de Apoyo Tutorial (CAT) en todos los cantones de la provincia de Cotopaxi. El representante legal de la institución es el rector, quién es el responsable del funcionamiento de todos los CATs, para ello, el Consejo Ejecutivo designa en cada uno de ellos un(a) docente Coordinador(a), Inspector(a) y Secretario(a).

El Centro de Rehabilitación Social, Regional Sierra Centro Norte, se encuentra ubicado en el cantón Guaytacama, en la entrada norte de Latacunga, partidero a Saquisilí. En el CRS funciona un CAT legalmente, con la estructura anteriormente descrita y con un total de 451 estudiantes matriculados en el año lectivo 2015 – 2016, cuenta con una planta docente compuesta por 33 profesionales en diferentes ramas, en relación de dependencia con el Distrito Educativo en unos casos contratados y en otros con nombramiento provisional. Oferta el proceso educativo en los niveles de mediana seguridad, mínima seguridad y mujeres.

### 3.2. Análisis e interpretación de resultados de entrevista al Rector

En la entrevista realizada a la autoridad de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño, Dr. Juan Ulloa Aguilera, respondió lo siguiente:

¿Las actividades educativas en el CRS, están debidamente planificadas?

Sí están debidamente planificadas, sin embargo, por situaciones propias del contexto carcelario, tienen que ser re planificadas de acuerdo a la contingencia que suceda, por ejemplo, amotinamientos.

¿Cómo calificaría al control de la ejecución de la planificación en el proceso educativo?

Se controla la ejecución de la planificación de manera general, pues no contamos con un plan de control y un manual de procedimientos.

¿Las tareas y actividades del proceso educativo están debidamente organizadas y tienen una persona responsable de ejecutarlas?

En la institución si se cuenta con una persona responsable de ejecutar las acciones u actividades planificadas.

¿El desarrollo de las actividades del proceso educativo, está en función de su importancia antes que de la urgencia?

No, en el CRS la urgencia del momento es la que rige los procedimientos diarios.

¿Se ha difundido los organigramas de la estructura: funcional, estructural y posicional?

Se han difundido los organigramas de la planta matriz, más no de la del CRS.

¿Existen normas previstas en estatutos o reglamentos que rijan el proceso educativo en el CRS?

No existen normas escritas específicas para el CRS, el proceso se está realizando con las normas para los establecimientos regulares en condiciones normales (libertad) y de las del CRS.

¿Existen políticas que regulen el proceso educativo el CRS?

En el CRS sí existen políticas que regulen el proceso, pero no se las difunden adecuadamente.

¿Se han socializado las políticas que regulan el proceso educativo en el CRS?

No se han socializado adecuadamente, por la excesiva movilidad de los estudiantes en el CRS, de etapa a etapa o libertad.

¿En el proceso educativo, se cumplen las políticas institucionales?

En el proceso educativo no siempre se cumplen las políticas institucionales, por la escasa difusión de las mismas.

¿Existen procesos escritos que regulan la actividad educativa en el CRS?

No existen procesos escritos que regulen particularmente las actividades educativas en el contexto penitenciario.

¿Se han difundido los procedimientos que regulan el hecho educativo en el CRS?

Sí se ha difundido parcialmente los procesos, pues los estudiantes no conocen de ellos, solamente los docentes y promotores educativos.

¿Se cumplen los procedimientos que regulan las actividades educativas en el CRS?

Se cumplen parcialmente, pues estos procesos son alterados por los guías de turno por el desconocimiento de los mismos.

### 3.3. Análisis e interpretación de resultados de las encuestas a docentes.

1. ¿Las actividades educativas en el CRS están debidamente planificadas?

**Tabla 3. Planificación**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	81
A veces	4	19
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Figura 1. Planificación**



Fuente: encuesta aplicada a docentes

#### **Análisis e interpretación.**

En la encuesta realizada a los docentes, el 81% manifiestan que las actividades están debidamente planificadas; el 19% manifiestan que a veces y ninguno manifiesta que nunca. Por lo tanto, si se realiza la planificación de las actividades, pero no en su totalidad. Por lo dicho, se debe planificar la totalidad de las actividades.

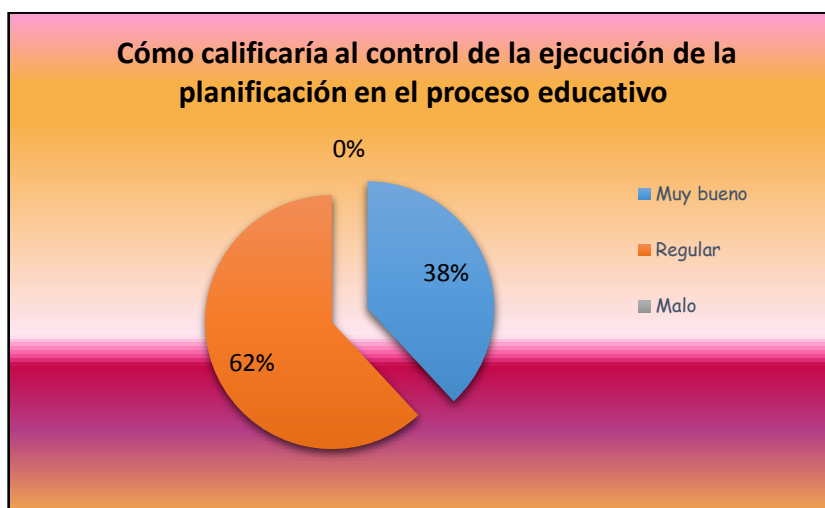
2. ¿Cómo calificaría al control de la ejecución de la planificación en el proceso educativo?

**Tabla 4. Control**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	8	38
Regular	13	62
Malo	0	0
Total	21	100

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Figura 2. Control**



Fuente: encuesta aplicada a docentes

### **Análisis e interpretación.**

En la encuesta realizada a los docentes, el 38 % califica al control de la ejecución de la planificación como muy bueno, el 62% califica como regular. Esto significa que si existe un control de la ejecución de la planificación, pero no es eficiente. Se debe implementar un sistema de control.

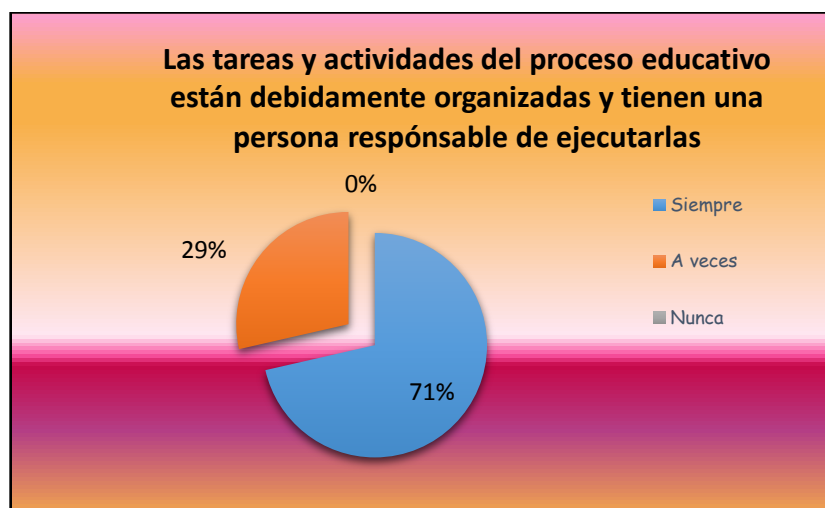
3. ¿Las tareas y las actividades del proceso educativo están debidamente organizadas y tienen una persona responsable de ejecutarlas?

**Tabla 5. Organización de actividades**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	71
A veces	6	29
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: encuesta aplicada a Docentes

**Figura 3. Organización de actividades**



Fuente: encuesta aplicada a docentes

### **Análisis e interpretación.**

Al consultar a los docentes sobre la organización y responsabilidades de las actividades planificadas, el 71% manifiesta que siempre se organiza y se determina una persona responsable de su ejecución, sin embargo un 29% manifiesta que a veces se organiza y delega responsabilidades. Esto significa que si existe una organización de actividades y procesos, no es permanente. Se sugiere que elaborar un plan operativo semanal.

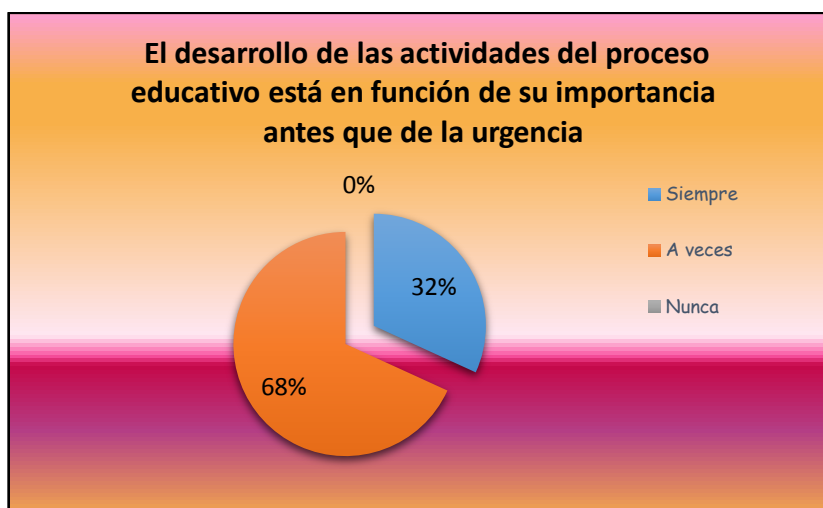
4. ¿El desarrollo del proceso educativo están en función de su importancia antes que de la urgencia?

**Tabla 6. Priorización de actividades**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	32
A veces	15	68
Nunca	0	0
Total	22	100

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Figura 4. Priorización de actividades**



Fuente: encuesta aplicada a docentes

### **Análisis e interpretación.**

Los docentes responden a la encuesta que las actividades se desarrollan en función de su importancia antes que por la urgencia, un 68% siempre y un 32%, a veces. Esto significa que si se prioriza las actividades, pero no todo el tiempo. Se sugiere la elaboración de una cadena de valor de actividades.

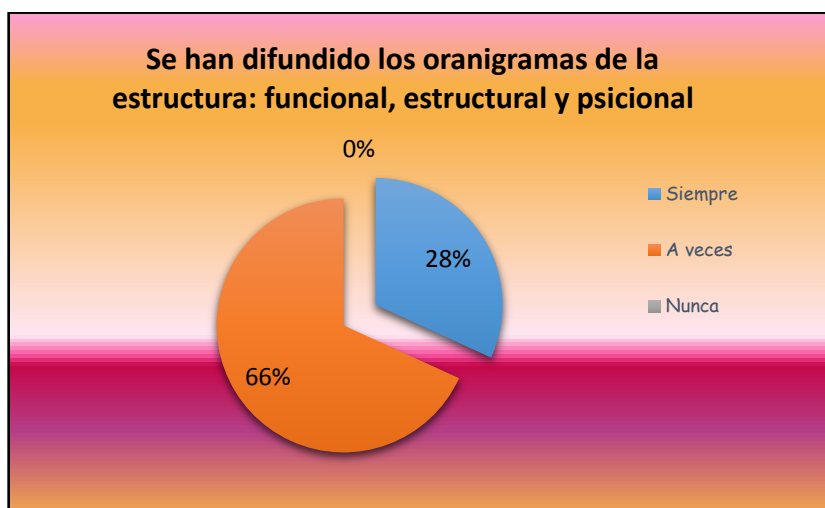
5. ¿Se han difundido los organigramas de la estructura: funcional, estructural y posicional?

**Tabla 7. Socialización de organigrama**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	28
A veces	14	66
Nunca	1	4
Total	21	100

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Figura 5. Socialización de organigramas**



Fuente: encuesta aplicada a docentes docentes

### **Análisis e interpretación.**

En la encuesta, los docentes manifiestan que se ha difundido los organigramas funcional, estructural y posicional, el 28% siempre, mientras que un 66% manifiestan que nunca, lo que significa que los docentes desconocen los organigramas o que no existen organigramas. Se sugiere la elaboración de organigramas y la socialización a todo el personal.

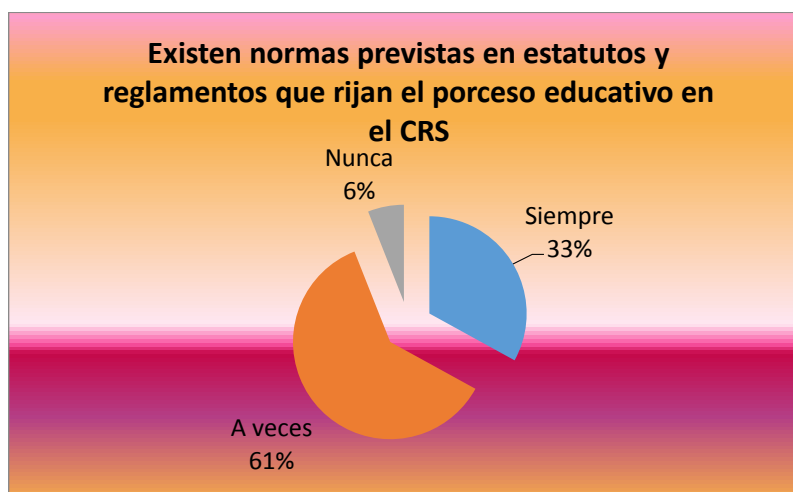
6. ¿Existen normas previstas en estatutos y reglamentos que rijan el proceso educativo en el CRS?

**Tabla 8. Existencia de normas y estatutos**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	33
A veces	13	61
Nunca	1	6
Total	21	100

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Figura 6. Existencia de normas y estatutos**



Fuente: encuesta aplicada a docentes

### **Análisis e interpretación.**

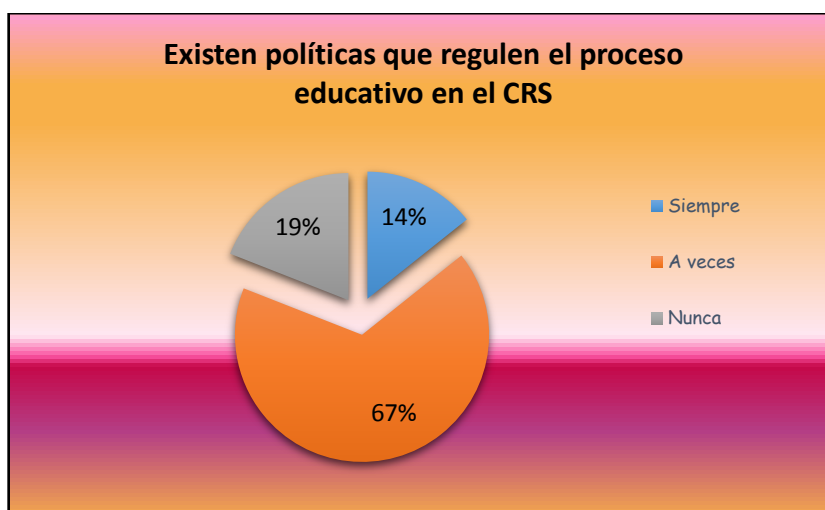
Los docentes manifiestan que, existen normas previstas en estatutos y reglamentos que rijan el proceso educativo, el 32% siempre y el 68% a veces. Esto significa que no existen normas escritas para el proceso educativo. Se sugiere la elaboración de estatutos y reglamentos que regulen el proceso educativo.

## 7. ¿Existen políticas que regulen el proceso educativo en el CRS?

**Tabla 9. Existencia de políticas**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	14
A veces	14	67
Nunca	4	19
Total	21	100

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Figura 7. Existencia de políticas**

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Análisis e interpretación.**

En la encuesta realizada, a la pregunta que existen políticas que regulen el proceso educativo, el 14% de los docentes responden siempre, el 67% a veces y el 19% nunca. Esto significa que no existen políticas definidas para el proceso educativo en el CRS. Se recomienda la formulación de políticas que regulen el proceso educativo.

## 8. ¿Se han socializado las políticas que regulan el proceso educativo en el CRS?

**Tabla 10. Socialización de políticas**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	28
A veces	13	61
Nunca	2	9
Total	21	100

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Figura 8. Socialización de políticas**

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Análisis e interpretación.**

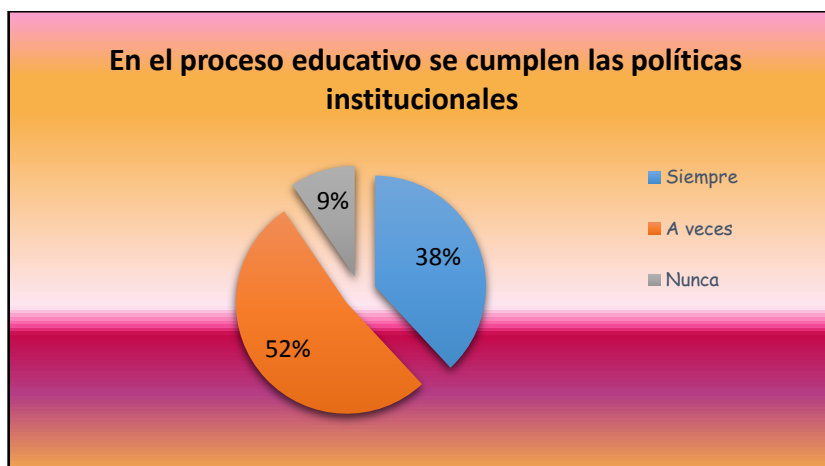
Los docentes, al ser consultados si se ha socializado políticas que regulen el proceso educativo, manifiestan, un 29% que siempre, el 62% a veces y el 9% que nunca. Estos datos reflejan que de existir políticas, no han sido socializadas adecuadamente. Se recomienda la formulación y socialización de políticas que regulen el proceso educativo.

## 9. ¿En el proceso educativo se cumplen las políticas institucionales?

**Tabla 11. Políticas institucionales**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	38
A veces	11	52
Nunca	2	9
Total	21	100

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Figura 9. Políticas institucionales**

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Análisis e interpretación.**

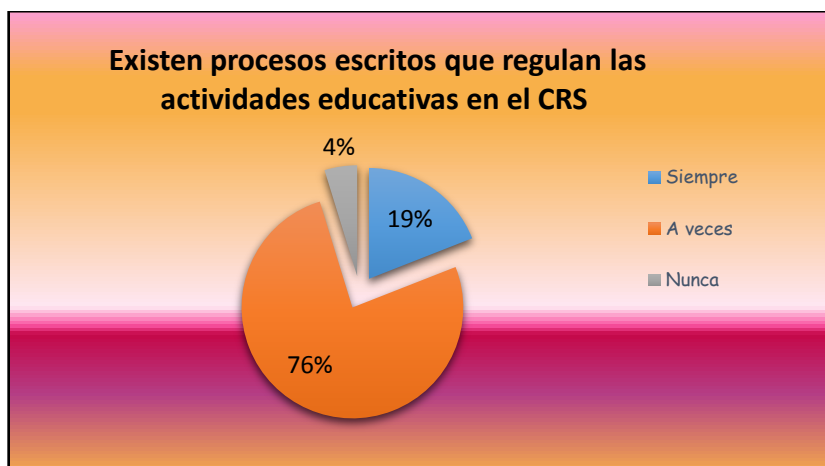
Los docentes al ser consultados sobre el cumplimiento de políticas institucionales, el 38% manifiesta que siempre se cumplen, el 52% manifiestan que a veces; y el 10% indican que nunca. Esto significa que no existe un cumplimiento de políticas institucionales. Se recomienda elaborar un sistema de control de cumplimiento de políticas institucionales.

## 10. ¿Existen procesos escritos que regulan las actividades educativas en el CRS?

**Tabla 12. Procedimientos escritos**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	19
A veces	16	76
Nunca	1	4
Total	21	100

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Figura 10. Procedimientos escritos**

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Análisis e interpretación.**

En la encuesta realizada, los docentes responden que si existen procesos escritos que regulen las actividades, un 12% siempre, un 76% a veces y un 5% nunca. Lo que significa que no existen proceso escritos para las actividades educativas en el CRS. Se sugiere la formulación de procesos para el proceso educativo.

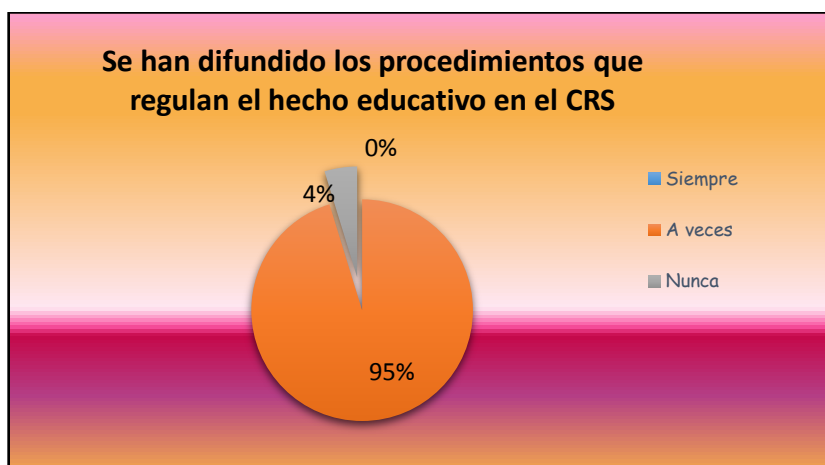
11. ¿Se han difundido los procedimientos que regulan el hecho educativo en el CRS?

**Tabla 13. Socialización de procesos**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	20	95
Nunca	1	4
Total	21	100

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Figura 11. Socialización de procesos**



Fuente: encuesta aplicada a docentes

### **Análisis e interpretación.**

En la pregunta sobre la socialización de procedimientos que regulen el hecho educativo, el 95% manifiestan a veces y un 5% nunca. Se concluye entonces que no existen procesos de socialización definidos. Se recomienda elaborar procesos de socialización de procedimientos.

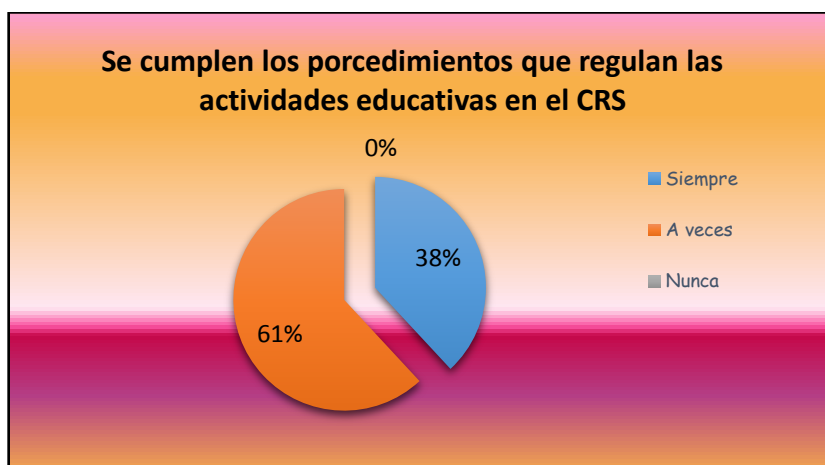
12. ¿Se cumplen los procedimientos que regulan las actividades educativas en el CRS?

**Tabla 14. Cumplimiento de procesos**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	38
A veces	13	61
Nunca	0	0
Total	21	100

Fuente: encuesta aplicada a docentes

**Figura 12. Cumplimiento de procesos**



Fuente: encuesta aplicada a docentes

### **Análisis e interpretación.**

Los docentes al ser consultados sobre el cumplimiento de procedimientos que regulen las actividades educativas, el 38% manifiesta que siempre, mientras que el 62% a veces. Este resultado significa que no siempre se cumplen procedimientos que regulen las actividades educativas. Se sugiere la elaboración de un manual de procedimientos con un sistema de control.

### 3.4. Análisis e interpretación de resultados de las encuestas a estudiantes.

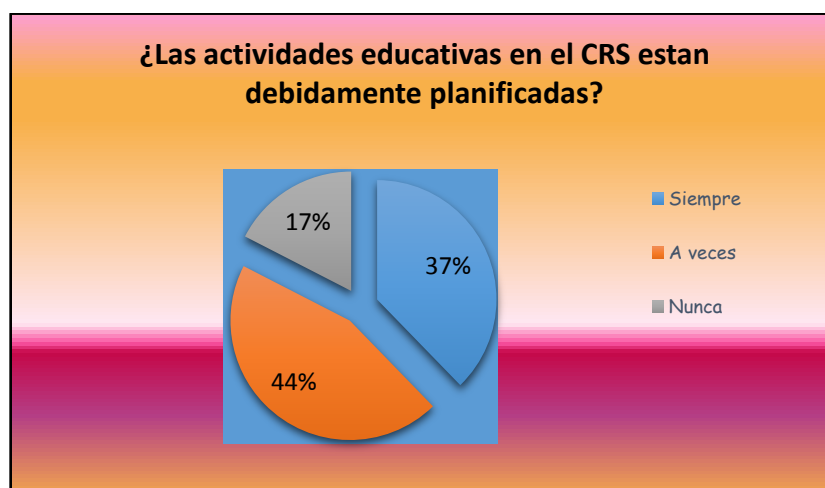
#### 1. ¿Las actividades educativas en el CRS están debidamente planificadas?

**Tabla 15. Planificación de actividades**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	80	37
A veces	95	44
Nunca	37	17
Total	212	100

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

**Figura 13. Planificación de actividades**



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

#### **Análisis e interpretación.**

A la pregunta 1, el 45% de los estudiantes respondieron que las actividades son debidamente planificadas, a veces; un 38% respondieron que siempre son planificadas y un 17% respondieron que nunca son planificadas. Esto indica que no existe una planificación permanente para las actividades y existe un margen de improvisación. Se recomienda una planificación diaria de actividades.

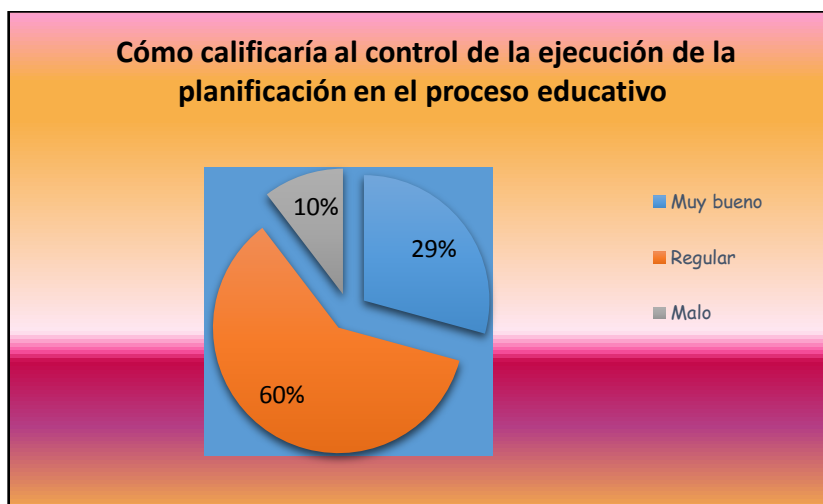
2. ¿Cómo calificaría al control de la ejecución de la planificación en el proceso educativo?

**Tabla 16. Control ejecución planificación**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	62	29
Regular	128	60
Malo	22	10
Total	212	100

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

**Figura 14. Control ejecución planificación**



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

### **Análisis e interpretación.**

A la pregunta 2, los estudiantes califican al control de la ejecución de la planificación, un 61% regular, un 29% como muy bueno y un 10% como malo, lo que significa que si existe un control de la planificación pero no 100% efectivo. Elaborar un sistema de control efectivo.

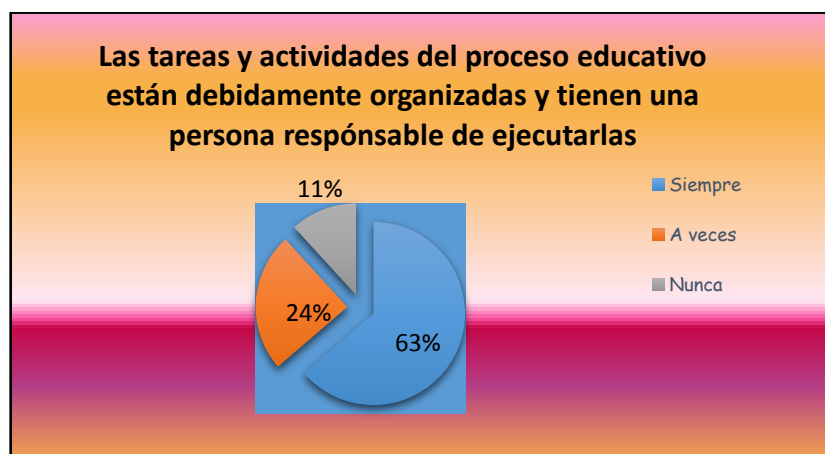
3. ¿Las tareas y actividades del proceso educativo están debidamente organizadas y tienen una persona responsable de ejecutarlas?

**Tabla 17. Organización de actividades**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	135	63
A veces	52	24
Nunca	25	11
Total	212	100

FUENTE encuesta aplicada a estudiantes

**Figura 15. Organización de actividades**



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

### **Análisis e interpretación.**

En la pregunta 3, los estudiantes en un 64% consideran que siempre hay organización para las actividades así como un responsable; el 24% considera que la organización no es permanente; y un considerable 12% manifiestan que no hay organización ni un responsable para el desarrollo de las actividades en el ámbito educativo. Esto denota que no existe una organización formal para las actividades educativas. Se recomienda designar personas responsables de las diferentes actividades.

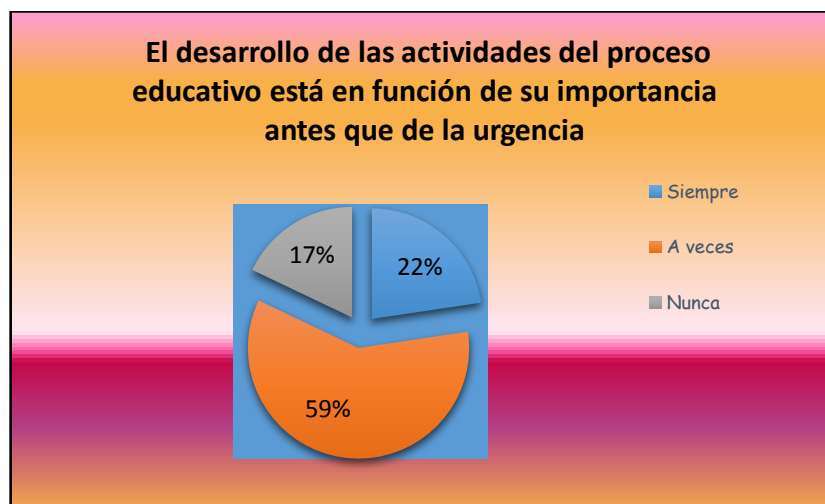
4. ¿El desarrollo de las actividades del proceso educativo está en función de su importancia antes que de la urgencia?

**Tabla 18. Desarrollo de actividades**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	48	22
A veces	126	59
Nunca	38	17
Total	212	100

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

**Figura 16. Desarrollo de actividades**



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

### **Análisis e interpretación.**

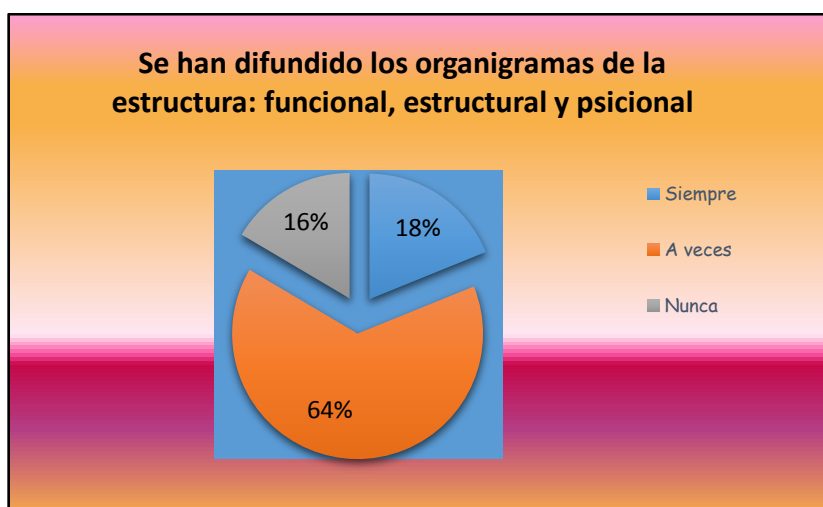
En la pregunta 4, el 59% respondieron que las actividades a veces se realizan de acuerdo a la importancia de estas y más bien se las realiza por la urgencia; el 23% manifiesta que siempre se realizan de acuerdo a la importancia de las actividades y un considerable 18%, manifiestan que nunca se realizan las actividades por su importancia. Esto significa que no existe una cadena de valor interna de procesos. Se recomienda elaborar una cadena de valor para las actividades del proceso educativo.

5. ¿Se han difundido los organigramas de la estructura: funcional, estructural y posicional?

**Tabla 19. Socialización de organigramas**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	18
A veces	137	64
Nunca	35	16
Total	212	100

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

**Figura 17. Socialización de organigramas**

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

### **Análisis e interpretación.**

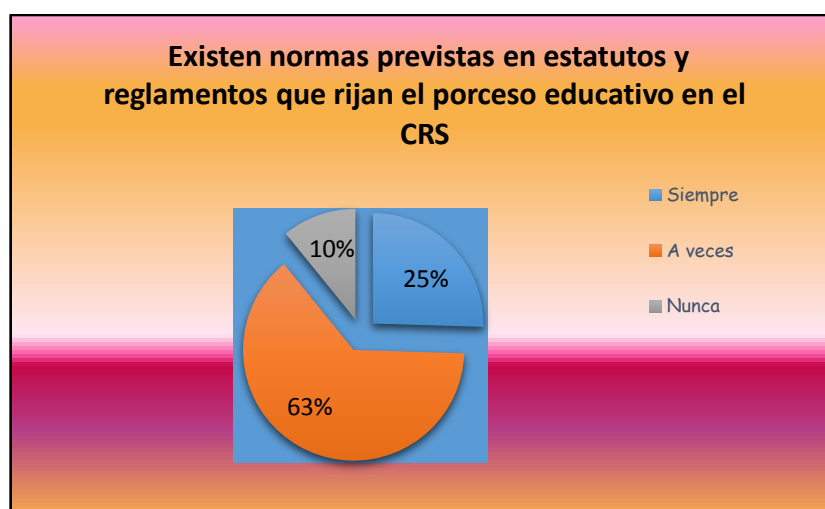
En la pregunta 5, un 65% de los estudiantes respondieron que en el proceso educativo ocasionalmente se ha difundido la estructura orgánica del área educativa en el CRS, un 19% manifiesta que siempre se ha difundido y un 16% manifiestan que nunca se ha difundido la organización del educativo. Se puede concluir entonces que no ha existido una difusión adecuada sobre la organización estructural y funcional de proceso educativo. Se recomienda la elaboración de un sistema de socialización de organigramas.

6. ¿Existen normas previstas en estatutos y reglamentos que rijan el proceso educativo en el CRS?

**Tabla 20. Estatutos y reglamentos**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	54	25
A veces	135	63
Nunca	23	10
Total	212	100

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

**Figura 18. Estatutos y reglamentos**

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

### **Análisis e interpretación.**

En la pregunta 6, los estudiantes responden en un 64% que las normas que deben observar ocasionalmente están en reglamentos o estatutos, el 25% indican que siempre están en reglamentos y el 11% indican que nunca están las normas, en reglamentos. Lo que significa que no hay un reglamento interno con la normativa expresa para el proceso educativo en el CRS. Se sugiere la elaboración de normas escritas como son los reglamentos.

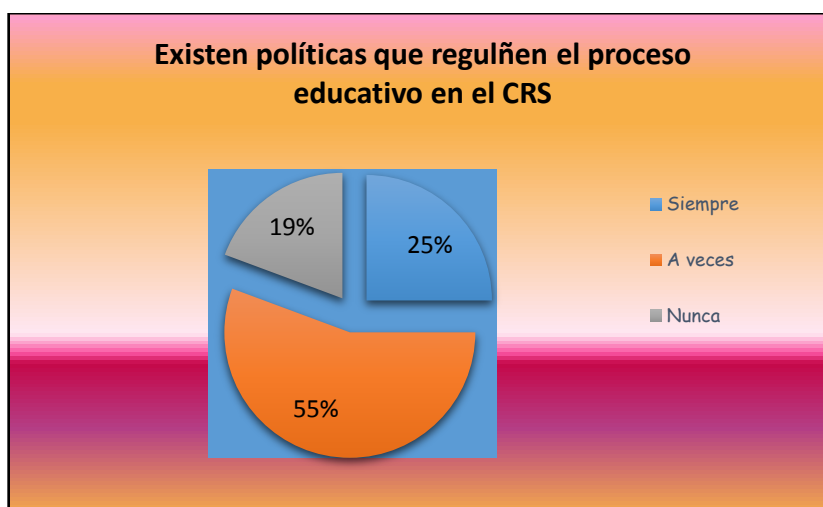
## 7. ¿Existen políticas que regulen el proceso educativo en el CRS?

Tabla 21. Políticas

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	53	25
A veces	118	55
Nunca	41	19
Total	212	100

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

Figura 19. Políticas



Fuente encuesta aplicada a estudiantes

**Análisis e interpretación.**

En la pregunta 7, el 56% de los estudiantes responden que ocasionalmente hay políticas que regulen el proceso educativo, el 25% indica que siempre hay políticas que regulen el proceso educativo y el 19% manifiesta que nunca hay políticas que regulan el proceso educativo. Esto significa que la mayoría de los estudiantes desconocen la existencia de políticas para el proceso educativo, posiblemente por la ausencia de ellas. Se recomienda formular políticas que regulen el proceso educativo.

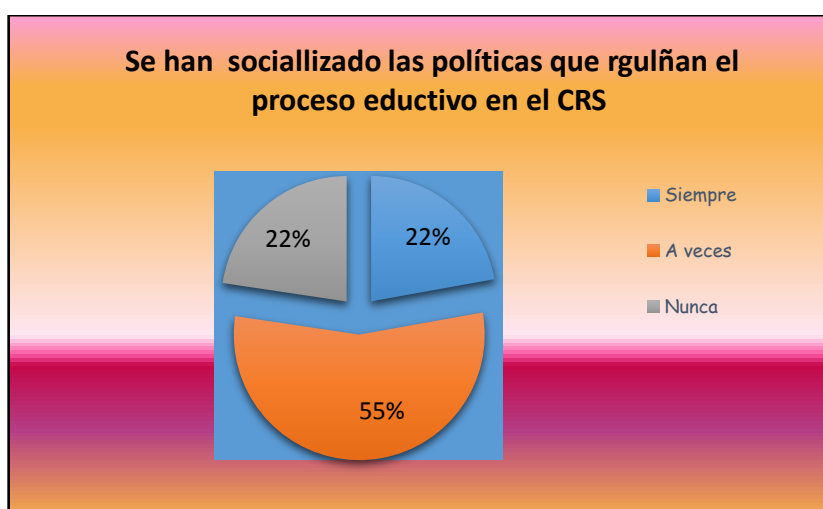
8. ¿Se han socializado las políticas que regulan el proceso educativo en el CRS?

**Tabla 22. Socialización de políticas**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	22
A veces	117	55
Nunca	48	22
Total	212	100

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

**Figura 20. Socialización de políticas**



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

### **Análisis e interpretación.**

En la pregunta 6, el 55% de los estudiantes consideran que en ocasiones se ha socializado las políticas para el proceso educativo, el 22% manifiestan que si se han socializado las políticas del proceso educativo y el 22% indica que nunca se ha socializado las políticas educativas en el CRS. Lo que significa que de existir políticas para el proceso educativo no han sido socializadas adecuadamente para que todo el estudiantado las conozca. Se recomienda elaborar un plan de socialización de políticas.

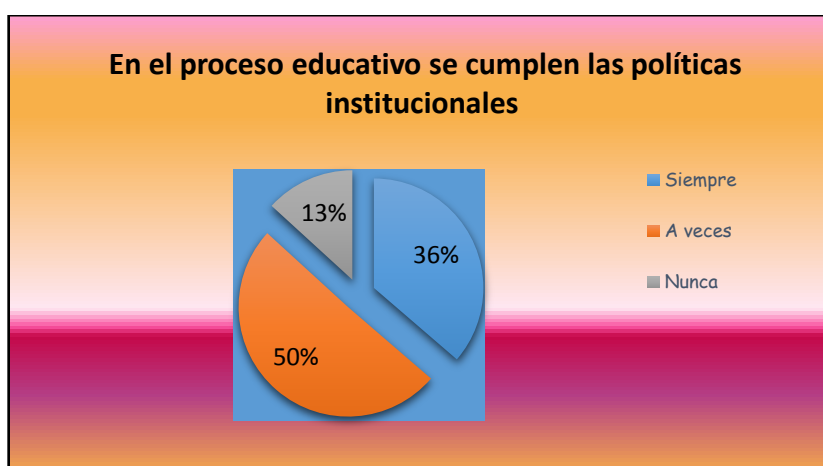
9. ¿En el proceso educativo se cumplen las políticas institucionales?

**Tabla 23. Cumplimiento de políticas**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	77	36
A veces	107	50
Nunca	28	13
Total	212	100

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

**Figura 21. Cumplimiento de políticas**



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

### **Análisis e interpretación.**

En la pregunta 9, el 51% de los estudiantes manifiestan que ocasionalmente se cumplen las políticas educativas, el 36% manifiesta que siempre se cumplen las políticas educativas y el 13% manifiestan que nunca se cumplen las políticas educativas. Esto implica que los estudiantes no tienen conocimiento de las políticas educativas, por lo que no pueden asegurar categóricamente si se cumplen o no en el proceso educativo en el CRS. Se recomienda un programa de socialización de políticas.

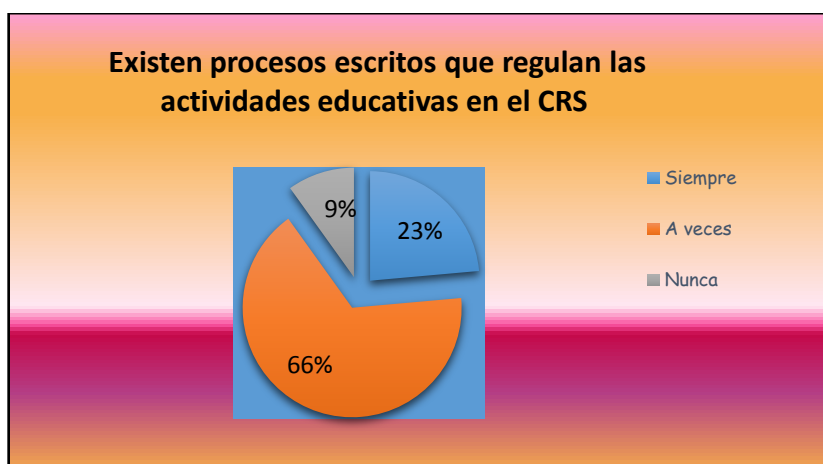
10. ¿Existen procesos escritos que regulan las actividades educativas en el CRS?

**Tabla 24. Procesos escritos**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	50	23
A veces	141	66
Nunca	21	9
Total	212	100

FUENTE: encuesta aplicada a estudiantes

**Figura 22. Procesos escritos**



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

### **Análisis e interpretación.**

En la pregunta 10, el 66% de los estudiantes que en ocasiones existe proceso escritos para las actividades educativas, el 23% manifiesta que si hay procedimientos escritos para todas las actividades educativas y el 10% manifiesta que nunca hay procedimientos escritos para el sector educativo en el CRS. Esto significa que un documento que contenga los procedimientos para el hecho educativo no está en conocimiento de los estudiantes o posiblemente no existe. Se recomienda formular los procesos en un documento escrito.

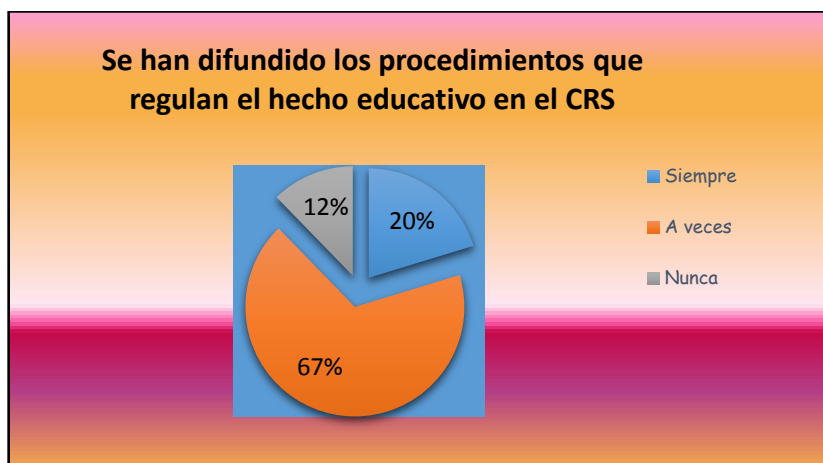
11. ¿Se han difundido los procedimientos que regulan el hecho educativo en el CRS?

**Tabla 25. Socialización de procedimientos**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	20
A veces	143	67
Nunca	26	12
Total	212	100

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

**Figura 23. Socialización de procedimientos**



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

### **Análisis e interpretación.**

En la pregunta No. 11, los estudiantes responden que se han difundido los procedimientos, siempre un 20%, a veces un el 68% y que nunca el 12%. En consecuencia se concluye que los procedimientos son socializados para actividades específicas, más no en forma total. Se recomienda elaborar un plan de socialización de los procedimientos educativos.

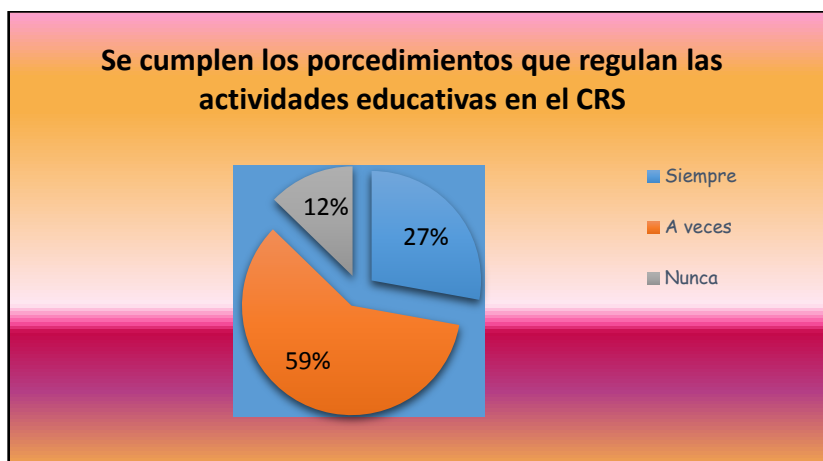
12. ¿Se cumplen los procedimientos que regulan las actividades educativas en el CRS?

**Tabla 26. Cumplimiento de procedimientos**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	59	27
A veces	126	59
Nunca	27	12
Total	212	100

Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

**Figura 24. Cumplimiento de procedimientos**



Fuente: encuesta aplicada a estudiantes

### **Análisis e interpretación.**

En la pregunta No. 12 los estudiantes responden, un 28% que siempre se cumplen los procedimientos, un 59% responde que a veces se cumplen los procedimientos; y el 13% responde que nunca se cumplen los procedimientos. Esto significa que no existen procedimientos claros para el proceso educativo. Se recomienda elaborar un manual de procedimientos con un sistema de socialización.

### 3.5.Conclusiones

- En el desarrollo de las actividades educativas en el CRS, el proceso de planificación no se desarrollan de una manera adecuada y el proceso de control está ausente en el las actividades educativas cotidianas.
- Las actividades relacionadas con el proceso educativo en el CRS, se realizan de acuerdo a las condiciones diarias, pudiendo alterarse el orden jerárquico de las actividades e inclusive dejar de ejecutar alguna de ellas.
- Los procedimientos en la labor educativa se realizan en una forma aislada unos de otros, de acuerdo a las necesidades diarias y a las disposiciones de los responsables de seguridad, debido a que no existe un documento en donde se sistematice los procedimientos y las políticas educativas del CRS, así también se observa la ausencia de un sistema de control.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

**Título:** Manual de procedimientos para el proceso educativo en el Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte.

#### **4.1. Justificación.**

El Manual de procedimientos es un instrumento administrativo que norma y organiza las actividades y procedimientos educativos en los establecimientos que ofrecen este servicio, garantizando excelencia administrativa y eficiencia en todos los procesos, con la consiguiente satisfacción de los usuarios internos y externos.

El manual de procedimientos define responsabilidades en la ejecución de las diferentes actividades, permitiendo que los usuarios y ejecutores de procesos conozcan que persona es la que dirige uno u otro proceso y todos aquellos funcionarios involucrados en la actividad, así como quienes evalúan cada uno de los resultados.

El manual de procedimientos es un documento que recoge la organización, estructura y funcionamiento de las instituciones, como referente teórico de los procesos ejecutados que permitirá la comparación o réplica en instituciones similares.

#### **4.2. Objetivo.**

Fortalecer los procesos administrativos del Centro Regional de Rehabilitación Social, a través del Manual de procedimientos.

#### **4.4. Estructura de la propuesta.**

Los Centros Regionales de Rehabilitación social, en el Ecuador, están en funcionamiento desde el año 2014, en los que se está implementando progresivamente un nuevo modelo de rehabilitación, en el cual está incluida la educación formal en sus niveles: general básica, bachillerato y superior. En el Centro de Rehabilitación Regional Sierra Centro Norte, se desarrolla el proceso educativo para las personas privadas de libertad por parte de la Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño, en lo que corresponde a la Educación General Básica Superior y Bachillerato en Ciencias. Los procedimientos del quehacer educativo no se encuentran totalmente organizados, por lo que se propone el presente Manual de Procedimientos, que normará los procesos administrativos del área educativa del CRS RSCN.

El Manual está estructurado por una parte introductoria en la que se mencionan aspectos generales del Centro de Rehabilitación Regional y de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño. Esta información permite estructurar el manual, integrando las acciones comunes en el ámbito educativo, de las dos instituciones, creando una articulación funcional en torno al objetivo de la rehabilitación y desarrollo de competencias educativas.

Posteriormente se definen acciones administrativas concretas del área educativa del Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte, en concordancia con las dispuestas por el Ministerio de Educación, las que orientan los procedimientos y actividades educativas.

Seguidamente se identifican los procedimientos fundamentales, se agrupan en procesos gobernantes, agregados de valor y habilitantes, se elabora un mapa de procedimientos y finalmente se incorporan los procedimientos en un manual.

#### **4.5. Desarrollo de la propuesta.**

##### **Antecedentes.**

La Constitución de la República, en el Capítulo IV de la “Función Judicial y justicia indígena”, sección Decimotercera de “Rehabilitación Social”, artículo 201, establece que “El sistema de rehabilitación social tendrá como finalidad la rehabilitación integral de las personas sentenciadas penalmente para reinsertarlas en la sociedad, así como la protección de las personas privadas de libertad y la garantía de sus derechos”.

El mismo cuerpo legal, en el Art. 203, numeral 2, dispone que “En los centros de rehabilitación social y los de detención provisional se promoverán y ejecutarán planes educativos, de capacitación laboral, de producción agrícola, artesanal, industrial o cualquier otra forma ocupacional, de salud mental y física, y de cultura y recreación.

En el Capítulo III, “Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria” sección octava de las “Personas privadas de libertad”, Art. 51, establece que “Se reconoce a las personas privadas de libertad los siguiente derechos:”, en el numeral 5, “La atención de sus necesidades educativas, laborales, productivas, culturales, alimenticias y recreativas”.

Paralelamente, el Código Orgánico Integral Penal, en el Capítulo Segundo de los “Derechos y Garantías de las Personas Privadas de Libertad”, Art. 12, numeral 4, del “Trabajo, educación, cultura y recreación: el Estado reconoce el derecho al trabajo, educación, cultura y recreación de las personas privadas de libertad y garantiza las condiciones para su ejercicio. ...”.

Por otra parte, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural “LOEI”, Art. 146, establece “El año lectivo se debe desarrollar en un régimen escolar de dos (2) quimestres en todas las instituciones educativas

públicas, fiscomisionales y particulares, y debe tener una duración mínima de doscientos (200) días de asistencia obligatoria de los estudiantes para el cumplimiento de actividades educativas, contados desde el primer día de clases hasta la finalización de los exámenes del segundo quimestre.”

Igualmente, el mismo cuerpo legal en el Art. 40, dispone que “Los docentes fiscales deben cumplir con cuarenta (40) horas de trabajo por semana. Estas incluyen treinta (30) horas pedagógicas, correspondientes a los períodos de clase. El tiempo restante, hasta completar las cuarenta (40) horas, está dedicado a la labor educativa fuera de clase.”

Así mismo, el Ministerio de Educación, con el propósito de fortalecer el Proceso de Educación en las personas con escolaridad inconclusa, en el Art. 3 del Acuerdo Nro. 309-13, de los **Centros de Apoyo Tutorial**, dispone que:

Las Unidades Educativas de modalidad semipresencial podrán contar con Centros de Apoyo Tutorial, definidos estos como aulas de apoyo pedagógico-andragógico en las cuales interactúan de manera directa el docente-tutor con el estudiante, se imparten y refuerzan conocimientos y se evalúa el proceso de aprendizaje en aplicación del currículo nacional. Estos centros estarán ubicados estratégicamente en aquellos territorios donde no exista fácil acceso a la oferta educativa escolarizada ordinaria, de conformidad a los parámetros generales establecidos en este instrumento. Se debe garantizar la movilidad de los estudiantes de un centro a otro por cambio de domicilio.

#### **4.6. Estructura organizacional por procesos.**

La estructura organizacional de la Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño, se rige por las políticas educativas del Ministerio de Educación y el Ministerio del Interior y se sustenta en un enfoque de servicios, procedimientos y productos con el propósito de asegurar un ordenamiento orgánico.

#### **4.7.Administración de procesos de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño.**

Los procesos que desarrolla la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño para la generación y prestación del servicio educativo, se ordenan y clasifican en función de del grado de contribución o valor agregado que aportan para el cumplimiento de la misión institucional, estos son:

**Procesos gobernantes o de dirección.** Estos procesos son los que responden a al marco legal pertinente y el direccionamiento estratégico de la institución; planificación, autoevaluación y mejora; a través de la formulación del Proyecto Educativo Institucional, programas y actividades curriculares y extracurriculares, para el logro de la misión y visión institucional.

**Procesos agregadores de valor.** Se relacionan con las funciones sustantivas de los procesos gobernantes de la Unidad Educativa y son: docencia y administración. Son los que se encargan del lograr un servicio de calidad con calidez para los usuarios internos y externos, que respondan a la misión y objetivos institucionales expresados en el PEI, constituyen la razón de ser de la Unidad Educativa.

**Procesos habilitantes.** Son los responsables de brindar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para generar productos secundarios institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregados de valor y por ellos mismos. Jerarquía de los procesos. La jerarquía que maneja la Unidad Educativa se determina a través de niveles definidos: Nivel 0 (cadena de valor con los macro-procesos), Nivel 1 (va del macro proceso al proceso, detallado en el mapa de procesos), Nivel 2 (va del proceso al subproceso), Nivel 3 (va del subproceso a las actividades), Nivel 4 (va al procedimiento, de cada actividad a las tareas), Nivel 5 (se define los instructivos requeridos en cada proceso).

#### **4.8. Estructura organizacional por procesos.**

La Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño, para el cumplimiento de su misión se encuentra estructurada por autoridades y organismos que son responsables de los macro-procesos, cuyas actividades permiten la entrega del servicio educativo, alineado al direccionamiento institucional. Estos procesos se encuentran agrupados y clasificados dentro de los niveles administrativos institucionales.

#### **4.9. Niveles administrativos.**

- 1) Nivel Directivo
- 2) Nivel Ejecutivo
- 3) Nivel de Apoyo
- 4) Nivel Operativo

#### **4.10. Tipología de procesos.**

Los procesos definidos en la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño, están relacionados con los niveles administrativos, de la siguiente manera:

- a) Gobernantes, determinados por el nivel directivo;
- b) Agregadores de valor, determinado por el nivel ejecutivo y operativo;
- c) Habilitantes de apoyo, definidos por el nivel de apoyo

**Macro-procesos y procesos de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño.** Los macro-procesos definidos dentro de la organización de acuerdo al tipo de procesos se encuentran descritos en la cadena de valor y el mapa de procesos.

#### **4.11. Procesos Gobernantes.**

##### **4.11.1. Macro-proceso: Direccionamiento legislativo:**

**Procesos:**

Control y aprobación de planificaciones, proyectos y actividades escolares y extraescolares.

##### **4.11.2. Macro-proceso: Organización institucional**

**Procesos:**

- Planificación institucional
- Autoevaluación
- Mejoramiento

#### **4.12. Procesos agregadores de valor.**

##### **4.12.1. Macro-proceso: Docencia**

**Procesos:**

- Admisión, permanencia y egreso
- Consejería estudiantil
- Desarrollo académico
- Aprendizaje de idiomas
- Actividad física y recreación

#### **4.13. Procesos Habilitantes de Apoyo.**

##### **4.13.1. Macro-proceso: Gestión del Talento Humano**

**Procesos:**

- Organización del talento humano

- Capacitación
- Monitoreo de desempeño docente

#### **4.13.2. Macro-proceso: Apoyo informático**

##### **Procesos:**

- Diseño y mantenimiento de aula virtual
- Instalación y mantenimiento de software

#### **4.13.3. Macro-proceso: Secretaría**

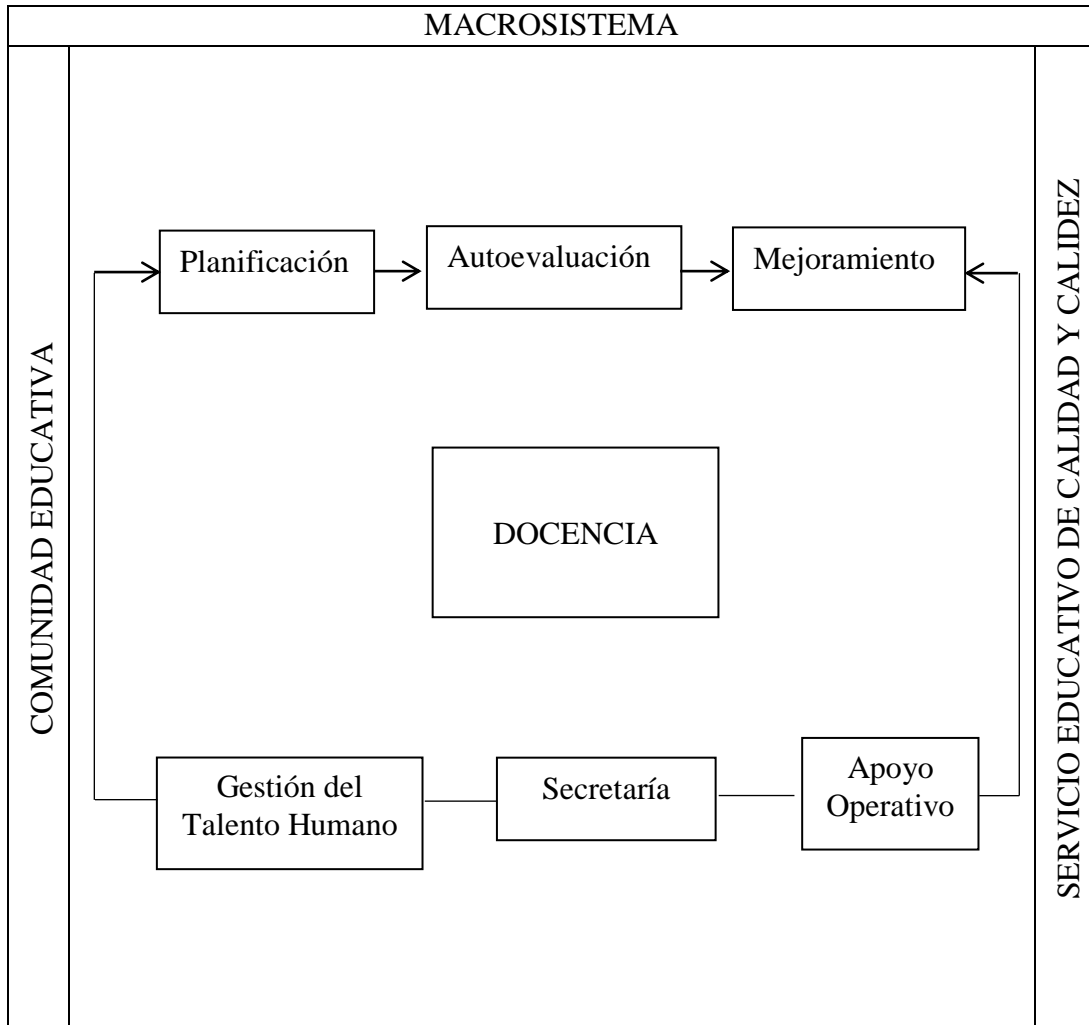
##### **Procesos:**

- Documentación y archivo
- Certificación de títulos de bachiller
- Certificación académica y administrativa

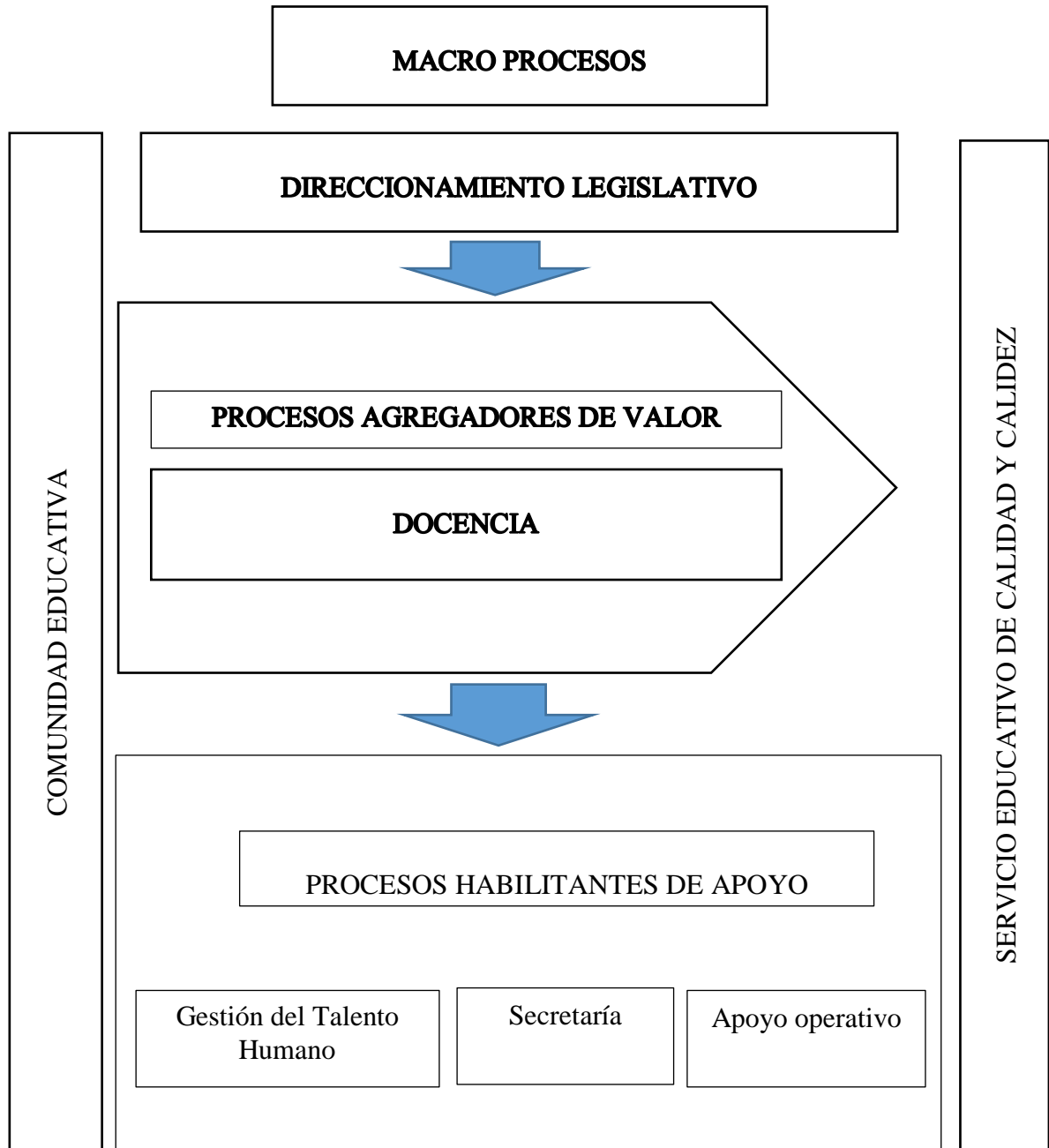
#### **4.13.4. Macro-proceso: Apoyo operativo**

##### **Procesos:**

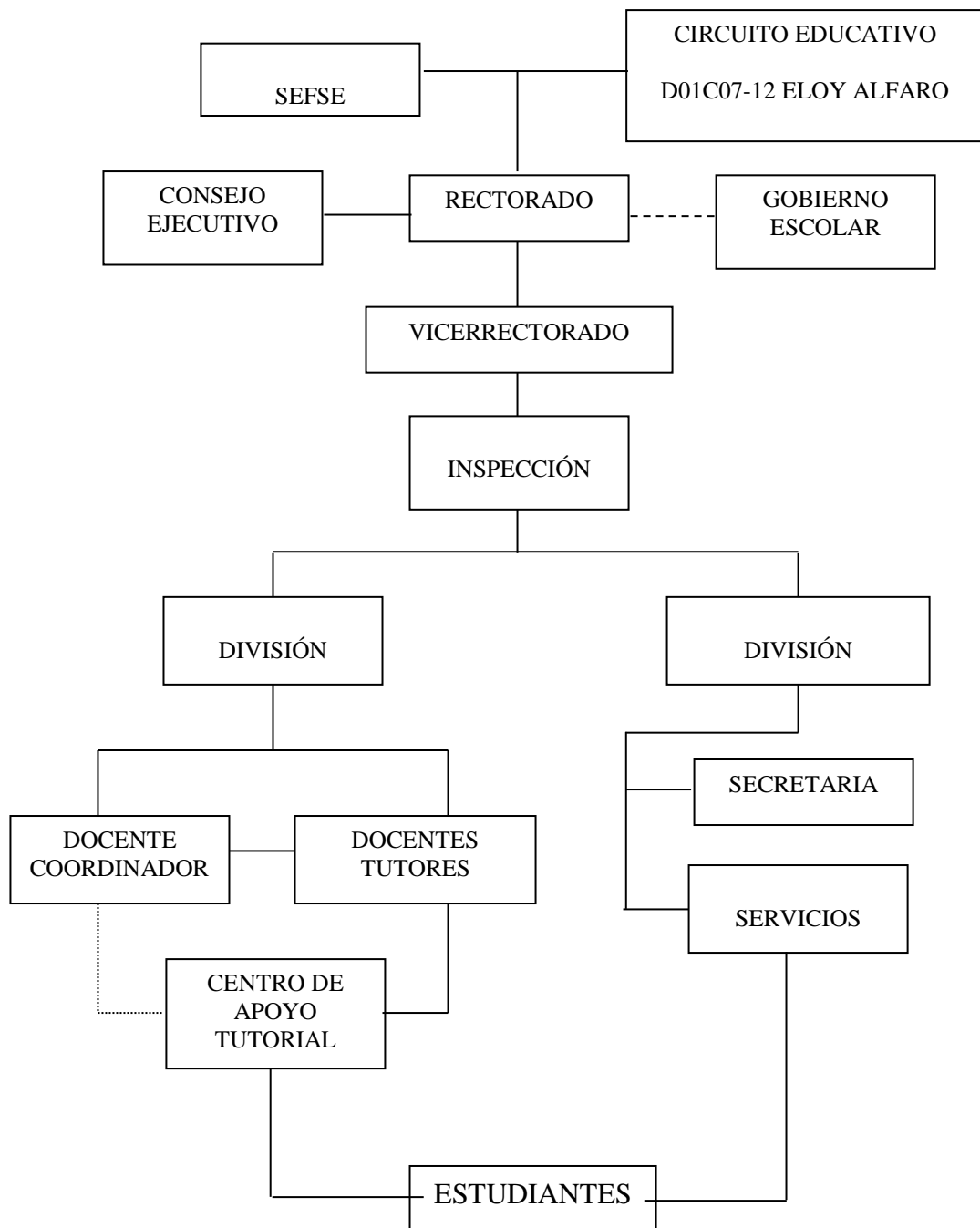
- Traslado de estudiantes y logística
- Reportes e informes

**4.14. Cadena de valor.**

4.15. Mapa de procesos.



#### 4.16. Estructura orgánica de la unidad educativa PCEI “Monseñor Leonidas Proaño”



**4.17. Manual de procedimientos de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño  
Proaño.**



**Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño**

**Manual de Procedimientos**

**Latacunga - Ecuador**

**2016**

## **INTRODUCCIÓN**

El manual de procedimientos es un documento administrativo en el cual se detallan los procedimientos y actividades que se desarrollarán en la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño, de acuerdo a las funciones específicas de la institución al interior del Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte. Se incluye en este documento los cargos o personas que intervienen en el proceso educativo especificando su responsabilidad y grado de participación.

En el presente documento se presenta la misión y visión institucional de la Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño, la descripción y perfil del puesto, los procesos habilitantes de apoyo con las acciones para las personas privadas de libertad matriculadas en la U. E., así como el diagrama de flujo de las actividades de la Unidad Educativa, para la participen en las actividades educativas, la organización para la salida de pabellones sus responsables, el ingreso a las aulas de clase, seguridad, procedimientos administrativos de registro y control, archivo y movilidad de los estudiantes.

## **MISIÓN INSTITUCIONAL**

La Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño, forma jóvenes y adultos con escolaridad inconclusa, como personas emprendedoras bajo la filosofía de su patrono, desarrollando y potenciando destrezas y competencias mediante la aplicación de un modelo educativo andragógico y la utilización de las tecnologías de la comunicación e información, para contribuir a la transformación social y económica de la provincia.

## **VISIÓN INSTITUCIONAL**

La Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño en el 2018 será una institución educativa PCEI referente en la provincia de Cotopaxi y el centro del país, en la formación de jóvenes y adultos con escolaridad inconclusa, acorde al desarrollo de la ciencia y tecnología, así como de las necesidades de desarrollo local y regional del país.

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO						
1.- DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		3.- RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4.- INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código		Interfaz		Nivel de Instrucción	Cuarto Nivel	
Denominación del Puesto	Rector	Cliente Interno: Consejo ejecutivo, docentes, administrativos, personal de servicios, estudiantes.				
Rol	Administración y control de Procesos	Cliente Externo: Distrito Educativo, Circuito educativo.		Área de Conocimiento	Administración educativa	
Grupo Ocupacional	Servidor Público 4	5.-EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Grado		Tiempo de Experiencia		4 años		
Ámbito	Institucional	Especificación de la Experiencia		Administración educativa, planificación educativa.		
2.- MISION				6.- CAPACITACION REQUERIDA PARA EL TRABAJO		
Administrar la institución educativa, representar legalmente a la institución educativa, cumplir y hacer cumplir la Constitución, leyes y reglamentos pertinentes.				Tiempo Requerido	Temática de la Capacitación	
				200 horas	Administración educativa, legislación educativa, planificación educativa.	
7.- ACTIVIDADES ESCENCIALES		8.- CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESCENCIALES		9.- COMPETENCIA TECNICAS		
1. Cumple y hace 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. Dirige y controla implementación eficiente de programas académicos. 3. Ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial del establecimiento. 4. Administra la institución educativa y responder por		- Legislación y normativa educativa, Losep, sistema de gestión educativa, prevención de riesgos y desastres. - Administración. - Prevención de riesgos. - Seguridad y salud ocupacional - Asesoría y auditoría educativa		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros.
				Juicio y Toma de decisiones	Alto	Toma de decisiones de complejidad alta sobre la base de la misión y objetivos de la institución y de la satisfacción del problema del cliente. Idea soluciones a problemáticas futuras de la institución.

<p>su funcionamiento.</p> <p>5. Autoriza las matrículas ordinarias y extraordinarias, y los pases de los estudiantes.</p> <p>6. Legaliza los documentos estudiantiles y responsabilizarse, junto con el Secretario del plantel, de la custodia del expediente académico de los estudiantes.</p> <p>7. Promueve la conformación y adecuada participación de los organismos escolares.</p> <p>8. Dirige el proceso de autoevaluación institucional, así como elaborar e implementar los planes de mejora sobre la base de sus resultados.</p> <p>9. 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.</p>		Monitoreo y Control	Alto	Desarrolla mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.
		Pensamiento Estratégico	Alto	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo.
		Identificación de Problemas	Alto	Asesora a los directivos y docentes de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
<b>10.- COMPETENCIA CONDUCTUALES REQUERIDAS PARA EL PUESTO</b>				
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>		
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.		
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo los problemas de fondo de las unidades o procesos oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.		
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo u espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es referente en el manejo de equipos de trabajo.		

UNIDAD EDUCATIVA PCEI MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO				
PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO		
Organización institucional		Rector		
OBJETO DEL PROCESO				
Administrar la institución educativa con estricta observancia de la normativa legal y reglamentaria, para garantizar una educación de calidad				
PROVEEDORES	ACTORES	ACTIVIDADES	CLIENTES	EVENTOS
Coordinación Zonal Distrito Educativo	Directivos, docentes, administrativos, personal de servicios, estudiantes	<ol style="list-style-type: none"> <li>Cumple y hace cumplir los principios, fines y objetivos del Sistema Nacional de Educación, las normas y políticas educativas y los derechos y obligaciones de sus actores.</li> <li>Dirige y controla implementación eficiente de programas académicos y el cumplimiento de procesos de diseño y ejecución de los diferentes planes o programas institucionales; así como participa activamente en su evaluación y propone ajustes.</li> </ol>	<p>Cliente Interno: Consejo ejecutivo, docentes, administrativos, personal de servicios, estudiantes.</p> <p>Cliente Externo: Distrito educativo, Circuito educativo.</p>	Procedimientos y acciones administrativas en la labor educativa de la Institución
MATERIALES/INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO		
Normativa, documentos legales, documentos curriculares, documentos pedagógicos, disposiciones.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial del establecimiento.</li> <li>Administra la institución educativa y responder por su funcionamiento.</li> <li>Autoriza las matrículas ordinarias y extraordinarias, y los pases de los estudiantes.</li> <li>Legaliza los documentos estudiantiles y responsabilizarse, junto con el Secretario del plantel, de la custodia del expediente académico de los estudiantes.</li> <li>Promueve la conformación y adecuada participación de los organismos escolares.</li> <li>Dirige el proceso de autoevaluación institucional, así como elaborar e implementar los planes de mejora sobre la base de sus resultados.</li> <li>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.</li> </ol>	Administración eficiente, calidad educativa, procesos educativos ejecutados con calidad.	

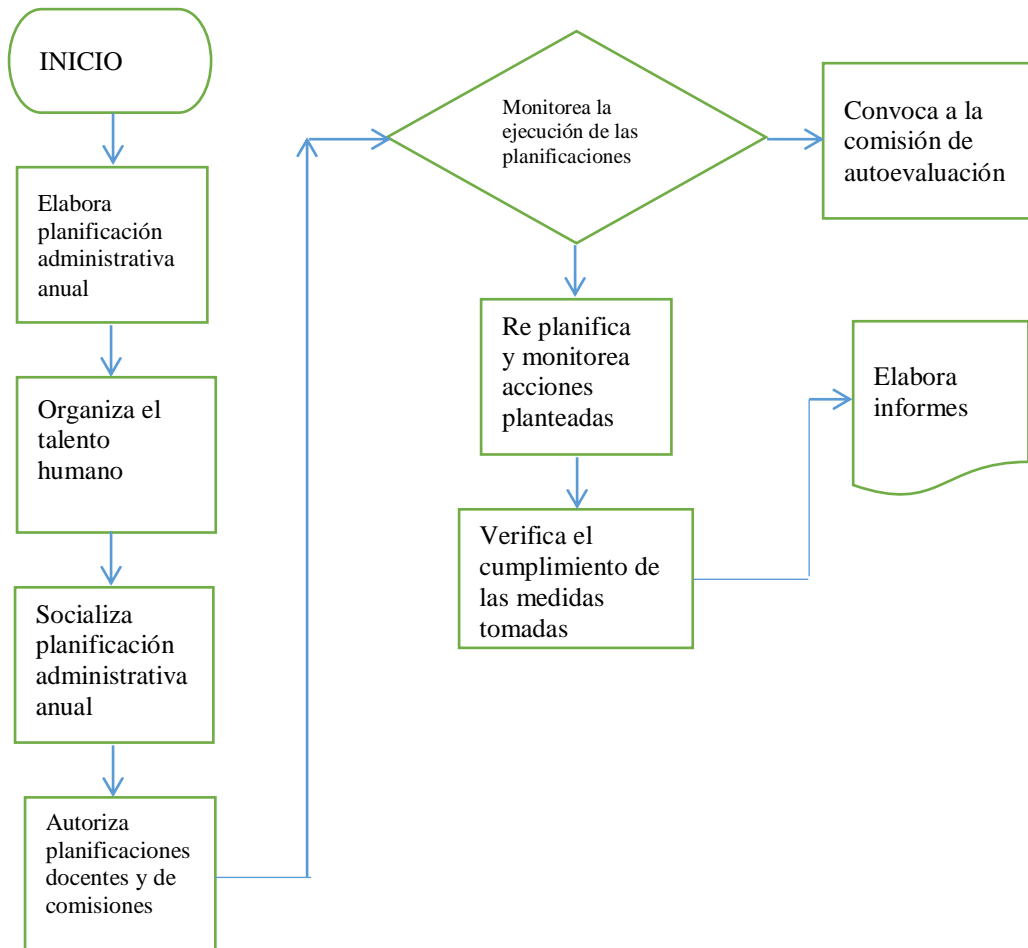
RECURSOS	DOCUMENTOS DEL PROCESO	REGISTROS
Recursos físicos Recursos materiales Recursos tecnológicos Recurso humano	Informes; estadísticas	Estadísticos mensuales; registros de asistencia mensual.
BASE LEGAL	INDICADORES	CONTROLES
Legislación y normativa educativa de seguridad y salud en el trabajo, sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, prevención de riesgos y desastres.	Registros y archivos	Auditorias educativas
TIEMPO	FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL PROCESO	
200 Horas	-----	

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Rectorado
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Administración
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
Rector	1.1	Elabora planificación administrativa anual
	1.2	Organiza el talento humano
	1.3	Socializa planificación administrativa anual
	1.4	Autoriza planificaciones docentes y de comisiones
	1.5	Monitorea la ejecución de las planificaciones
	1.6	Re planifica y monitorea acciones planteadas
	1.7	Verifica el cumplimiento de las medidas tomadas
	1.8	Elabora informes
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>

Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño

DIAGRAMA DE FLUJO

Realiza el monitoreo del Código de convivencia, evalúa y establece el plan de control de procedimientos.



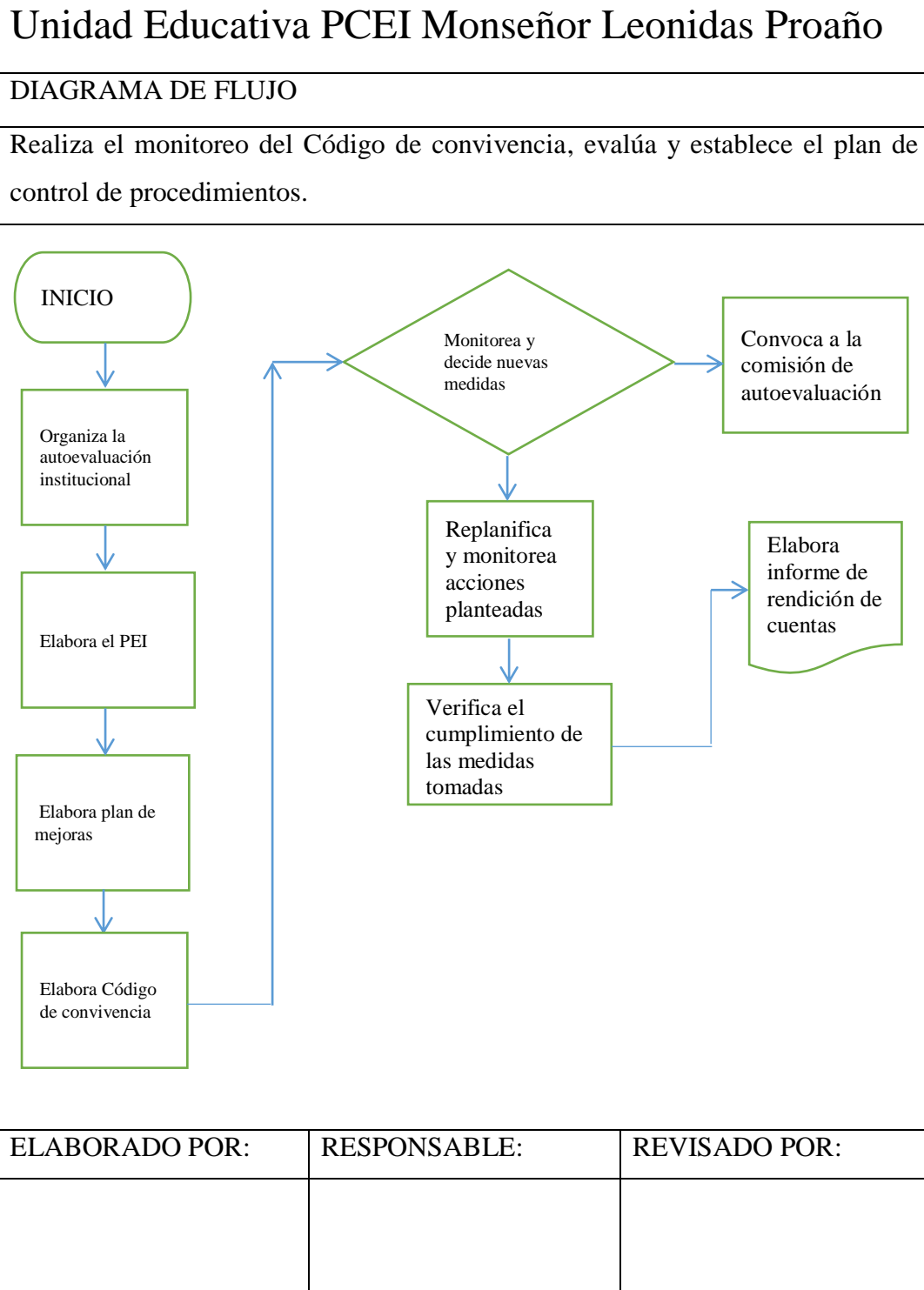
ELABORADO POR:

RESPONSABLE:

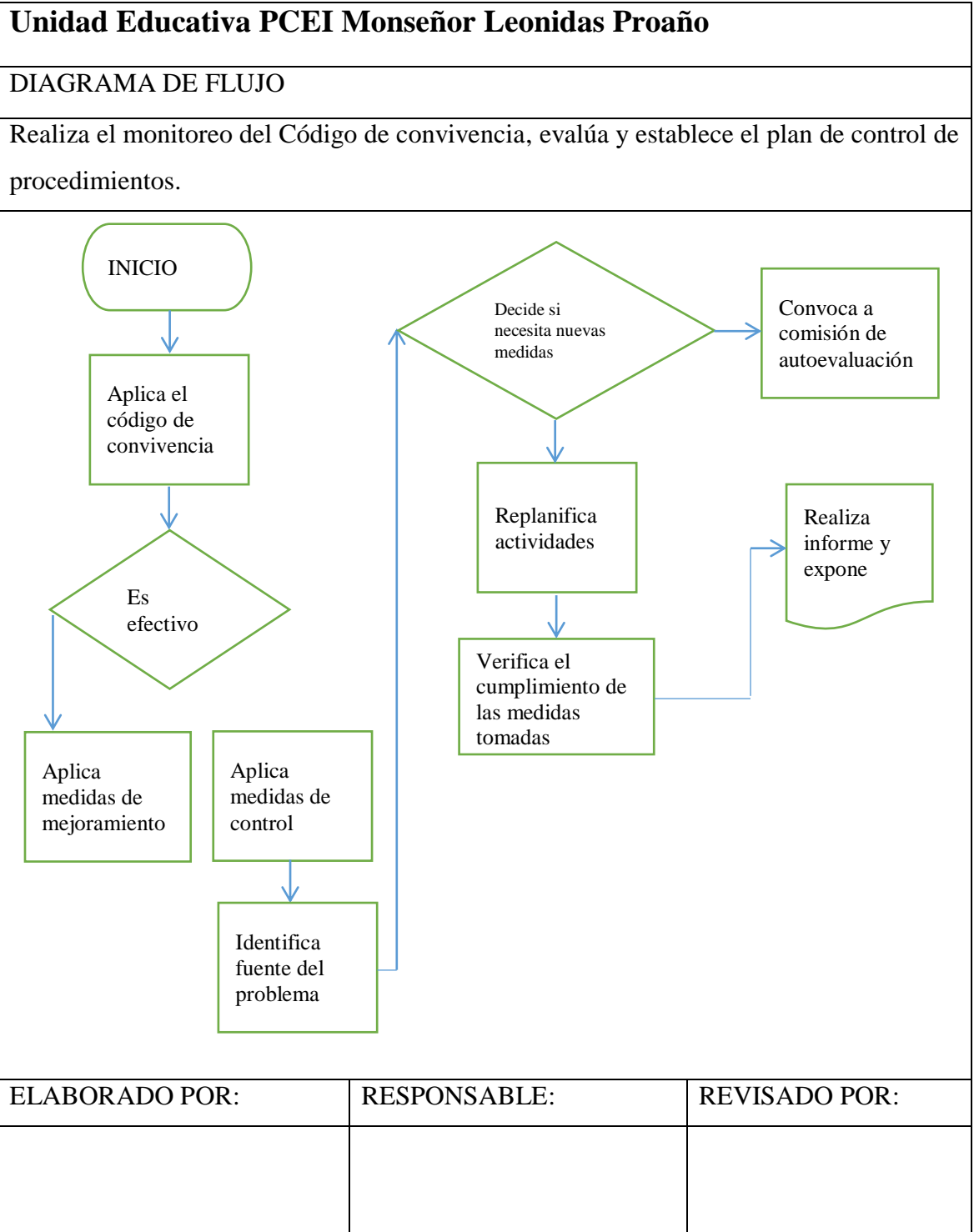
REVISADO POR:

--	--	--

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Rectorado
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Administración
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
Rector	2.1	Organiza la autoevaluación institucional
	2.2	Elabora el PEI
	2.3	Elabora plan de mejoras
	2.4	Elabora Código de convivencia
	2.5	Monitorea la implementación de los planes
	2.6	Re planifica y monitorea acciones planteadas
	2.7	Elabora informes
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>



<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Rectorado
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Administración
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
Rector	3.2	Aplica el Código de convivencia
	3.2	Aplica medidas de mejoramiento
	3.3	Aplica medidas de control
	3.4	Identifica fuente del problema
	3.5	Replanifica actividades
	3.6	Verifica el cumplimiento de las actividades replanificadas
	3.7	Realiza el informe y expone
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>



DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO						
1.- DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		3.- RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4.- INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código				Nivel de Instrucción	Tercer/Cuarto Nivel	
Denominación del Puesto	Docente coordinador de CAT	Cliente Interno: Autoridades, Consejo ejecutivo, docentes, estudiantes. Cliente Externo: Distrito Educativo, Circuito educativo.				
Rol	Ejecución y Coordinación de Procesos			Área de Conocimiento	Docencia/otras	
Grupo Ocupacional	Servidor Público 1	5.-EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Grado		Tiempo de Experiencia	0 años			
Ámbito	Institucional	Especificación de la Experiencia	Docencia, otras			
2.- MISION				6.- CAPACITACION REQUERIDA PARA EL TRABAJO		
Coordinar la ejecución de procesos educativos institucionales, descritos en los lineamientos curriculares del Ministerio de Educación, leyes y reglamentos, para garantizar la calidad de educación.				Tiempo Requerido	Temática de la Capacitación	
				200 horas	Docencia, legislación educativa, planificación didáctica.	
7.- ACTIVIDADES ESCENCIALES		8.- CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESCENCIALES		9.- COMPETENCIA TECNICAS		
1. Coordina a los docentes del CAT 2. Presidir la Comisión Técnico Pedagógica del CAT. 3. Registra la asistencia y puntualidad de docentes y estudiantes. 4. Gestiona el clima organizacional, promueve y controla el cumplimiento de las normas de convivencia y de la		<b>- Legislación y normativa educativa, Losep, sistema de gestión educativa, prevención de riesgos y desastres.</b> <b>- Administración.</b> <b>- Prevención de riesgos.</b> <b>- Seguridad y salud ocupacional</b>		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Planificación y Gestión	Medio	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros.

disciplina en el CAT. 5. Elabora y publicar los horarios de clases y exámenes. 6. Organiza la presentación del estudiantado en actos sociales, culturales, deportivos y de otra índole. 7. Llevar los registros: archivo documental de cada docente, horarios de clase, asistencia de estudiantes, control de días laborados y novedades, calificaciones de disciplina de los estudiantes, comunicaciones enviadas y recibidas, control de comisiones y actividades docentes y estudiantiles. 8. Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.	<b>- Asesoría y auditoría educativa</b>	Monitoreo y Control	Medio	Ejecuta mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.
		Pensamiento Estratégico	Alto	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo.
		Identificación de Problemas	Alto	Asesora a los docentes de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
<b>10.- COMPETENCIA CONDUCTUALES REQUERIDAS PARA EL PUESTO</b>				
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>		
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.		
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo los problemas de fondo de las unidades o procesos oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.		
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo u espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es referente en el manejo de equipos de trabajo.		

Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño				
PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO		
Coordinación de CAT (Organización iinstitucional)		Docente coordinador		
OBJETO DEL PROCESO				
Coordinar el proceso educativo en el Centro de Apoyo Tutorial con estricta observancia de la normativa legal y reglamentaria y las disposiciones de las autoridades para garantizar una educación de calidad.				
PROVEEDORES	ACTORES	ACTIVIDADES	CLIENTES	EVENTOS
Autoridades institucionales	Directivos, docentes, administrativos personal de servicios, estudiantes, padres de familia.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Coordina a los docentes del CAT</li> <li>Preside la Comisión Técnico Pedagógica del CAT.</li> <li>Registra la asistencia y puntualidad de docentes y estudiantes.</li> <li>Gestiona el clima organizacional, promueve y controla el cumplimiento de las normas de convivencia y de la disciplina en el CAT.</li> <li>Elabora y publicar los horarios de clases y exámenes.</li> </ol>	Cliente Interno: Rector Consejo ejecutivo, docentes, administrativos, personal de servicios, estudiantes. Cliente Externo: Distrito educativo, Circuito educativo.	Procedimientos y acciones administrativas en la labor educativa del Centro de Apoyo Tutorial
MATERIALES/INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO		
Normativa, documentos legales, documentos curriculares, documentos pedagógicos, disposiciones.		<ol style="list-style-type: none"> <li>Organiza la presentación del estudiantado en actos sociales, culturales, deportivos y de otra índole.</li> <li>Llevar los registros: archivo documental de cada docente, horarios de clase, asistencia de estudiantes, control de días laborados y novedades, calificaciones de disciplina de los estudiantes, comunicaciones enviadas y recibidas, control de comisiones y actividades docentes y estudiantiles.</li> <li>Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.</li> </ol>	Coordinación eficiente, calidad educativa, procesos educativos ejecutados con calidad.	
RECURSOS		DOCUMENTOS DEL PROCESO	REGISTROS	
Recursos físicos Recursos materiales Recursos tecnológicos		Informes; estadísticas	Estadísticos mensuales; registros de asistencia mensual.	

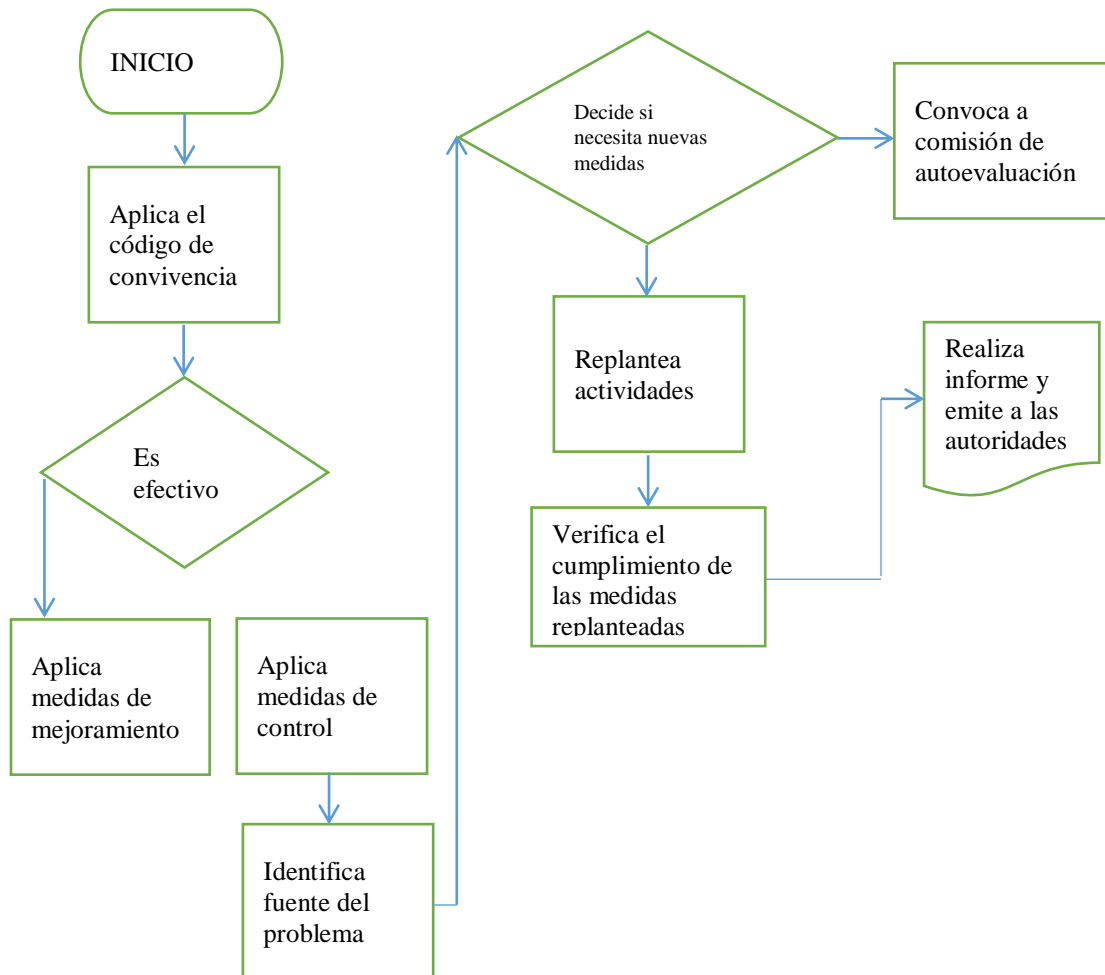
Recurso humano		
<b>BASE LEGAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>CONTROLES</b>
Legislación y normativa educativa de seguridad y salud en el trabajo, sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, prevención de riesgos y desastres.	Registros y archivos	Auditorias educativas
<b>TIEMPO</b>	<b>FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL PROCESO</b>	
200 Horas	-----	

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Docente Coordinador de CAT
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Coordinación de CAT
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
Docente coordinador	1.1	Aplica el Código de convivencia
	1.2	Aplica medidas de mejoramiento
	1.3	Aplica medidas de control
	1.4	Identifica fuente del problema
	1.5	Replantea actividades
	1.6	Verifica el cumplimiento de las actividades replanteadas
	1.7	Realiza el informe y emite a las autoridades
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>

## Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño

### DIAGRAMA DE FLUJO

Realiza el monitoreo del Código de convivencia, evalúa y establece el plan de control de procedimientos.



ELABORADO POR:

RESPONSABLE:

REVISADO POR:

--

--

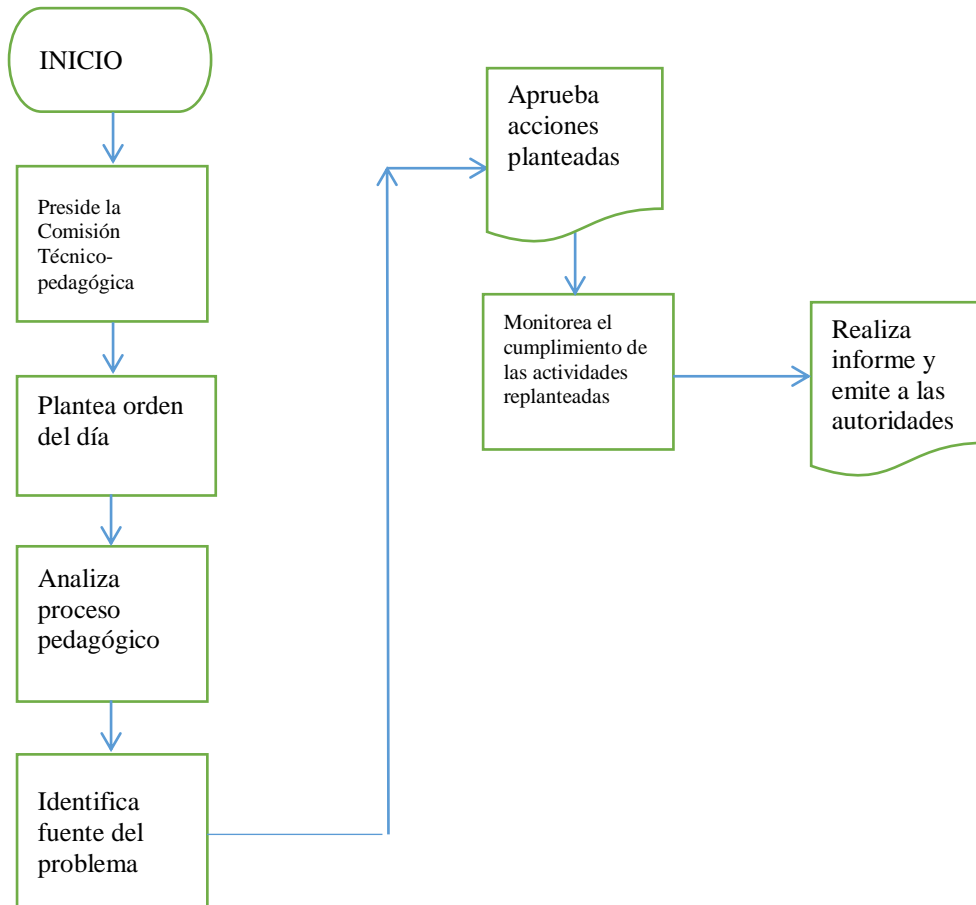
--

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Docente Coordinador de CAT
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Coordinación Pedagógica
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
Docente coordinador	2.1	Preside la Comisión Técnico-pedagógica
	2.2	Plantea orden del día
	2.3	Analiza proceso pedagógico
	2.4	Identifica fuente del problema
	2.5	Aprueba acciones planteadas
	2.6	Monitorea el cumplimiento de las actividades replanteadas
	2.7	Realiza el informe y emite a las autoridades
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>

## Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño

### DIAGRAMA DE FLUJO

Preside la Comisión Técnico-pedagógica, monitorea el proceso pedagógico, aprueba resoluciones y monitorea cumplimiento



ELABORADO POR:

RESPONSABLE:

REVISADO POR:

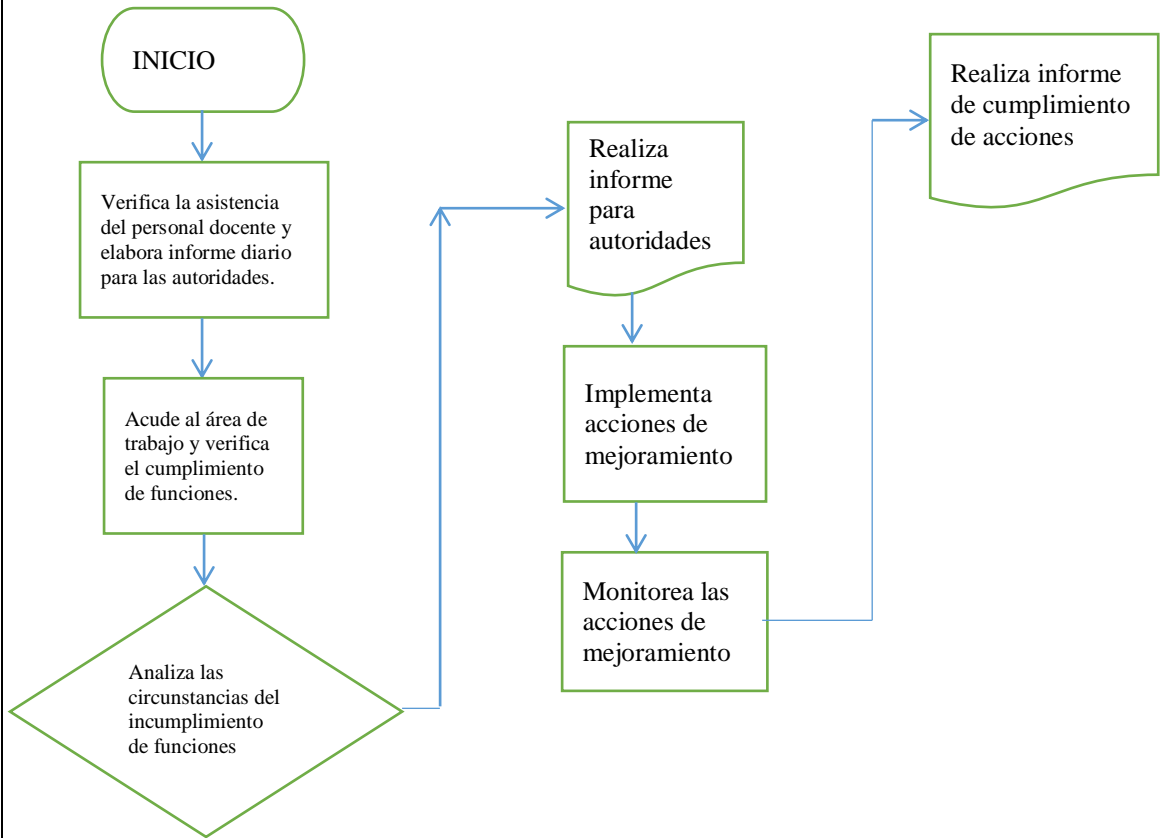
--	--	--

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Docente coordinador de CAT
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Gestión del Talento Humano
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
Docente coordinador	3.1	Verifica la asistencia del personal docente y elabora informe diario para las autoridades.
	3.2	Acude al área de trabajo y verifica el cumplimiento de funciones.
	3.3	Analiza las circunstancias del incumplimiento de funciones.
	3.4	Realiza un informe para las autoridades
	3.5	Implementa acciones de mejoramiento
	3.6	Monitorea las acciones de mejoramiento
	3.7	Elabora informes de cumplimiento de acciones de mejoramiento
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>

**Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

Gestión del talento humano, control e informe



ELABORADO POR:

RESPONSABLE:

REVISADO POR:

--	--	--

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO					
1.- DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		3.- RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4.- INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código			Nivel de Instrucción	Tercer/Cuarto Nivel	
Denominación del Puesto	Docente coordinador de etapa	Cliente Interno: Autoridades, Consejo ejecutivo, coordinador de CAT, docentes, estudiantes.	Área de Conocimiento	Docencia/otras	
Rol	Ejecución y Coordinación de Procesos	Cliente Externo: Distrito Educativo, Circuito educativo.			
Grupo Ocupacional	Servidor Público 1	5.-EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Grado		Tiempo de Experiencia	0 años		
Ámbito	Institucional	Especificación de la Experiencia	Docencia, otras		
2.- MISION			6.- CAPACITACION REQUERIDA PARA EL TRABAJO		
Coordinar la ejecución de procesos educativos institucionales, descritos en los lineamientos curriculares del Ministerio de Educación, leyes y reglamentos, para garantizar la calidad de educación.			Tiempo Requerido	Temática de la Capacitación	
			200 horas	Docencia, legislación educativa, planificación didáctica.	
7.- ACTIVIDADES ESCENCIALES		8.- CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESCENCIALES	9.- COMPETENCIA TECNICAS		
1. Coordina el trabajo docente de la etapa 2. Presidir la Comisión Técnico Pedagógica de la etapa. 3. Registra la asistencia y puntualidad de docentes y estudiantes de la etapa. 4. Gestiona el clima organizacional, promueve y controla el cumplimiento de las normas de convivencia y de la disciplina en la etapa. 5. Organiza la presentación del estudiantado en actos		- Legislación y normativa educativa, Losep, sistema de gestión educativa, prevención de riesgos y desastres. - Prevención de riesgos. - Seguridad y salud ocupacional - Asesoría y auditoría educativa	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
			Planificación y Gestión	Medio	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros.
			Monitoreo y Control	Medio	Ejecuta mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.
			Pensamiento	Alto	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos

6. Lleva los registros: horarios de clase, asistencia de estudiantes, control de días laborados y novedades, calificaciones de disciplina de los estudiantes, comunicaciones enviadas y recibidas, control de comisiones y actividades docentes y estudiantiles de la etapa. 7. Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.		Estratégico		humanos considerando distintos escenarios a largo plazo.
		Identificación de Problemas	Alto	Asesora a los docentes de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.
<b>10.- COMPETENCIA CONDUCTUALES REQUERIDAS PARA EL PUESTO</b>				
<b>Denominación de la Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>		
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.		
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo los problemas de fondo de las unidades o procesos oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.		
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo u espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es referente en el manejo de equipos de trabajo.		

Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño				
PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO		
Coordinación de etapa (Organización institucional)		Docente coordinador de etapa		
OBJETO DEL PROCESO				
Coordinar la actividad educativa de la etapa de su responsabilidad con estricta observancia de la normativa legal y reglamentaria y las disposiciones de las autoridades para garantizar una educación de calidad.				
PROVEEDORES	ACTORES	ACTIVIDADES	CLIENTES	EVENTOS
Autoridades institucionales	Directivos, docentes, administrativos, personal de servicios, estudiantes, padres de familia.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Coordina el trabajo docente de la etapa</li> <li>Presidir la Comisión Técnico Pedagógica de la etapa.</li> <li>Registra la asistencia y puntualidad de docentes y estudiantes de la etapa.</li> <li>Gestiona el clima organizacional, promueve y controla el cumplimiento de las normas de convivencia y de la disciplina en la etapa.</li> <li>Organiza la presentación del estudiantado en actos sociales, culturales, deportivos y de otra índole.</li> <li>Lleva los registros: horarios de clase, asistencia de estudiantes, control de días laborados y novedades, calificaciones de disciplina de los estudiantes, comunicaciones enviadas y recibidas, control de comisiones y actividades docentes y estudiantiles de la etapa.</li> <li>Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.</li> </ol>	Cliente Interno: Rector Consejo ejecutivo, coordinador de CAT, docentes, estudiantes. Cliente Externo: Distrito educativo, Circuito educativo.	Procedimientos y acciones educativas de la etapa.
MATERIALES/INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO		
Normativa, documentos legales, documentos curriculares, documentos pedagógicos, disposiciones.		Coordinación eficiente, calidad educativa, procesos educativos ejecutados con calidad.		
RECURSOS		DOCUMENTOS DEL PROCESO	REGISTROS	
Recursos físicos Recursos materiales Recursos tecnológicos Recurso humano		Informes; estadísticas	Estadísticos mensuales; reportes diarios.	

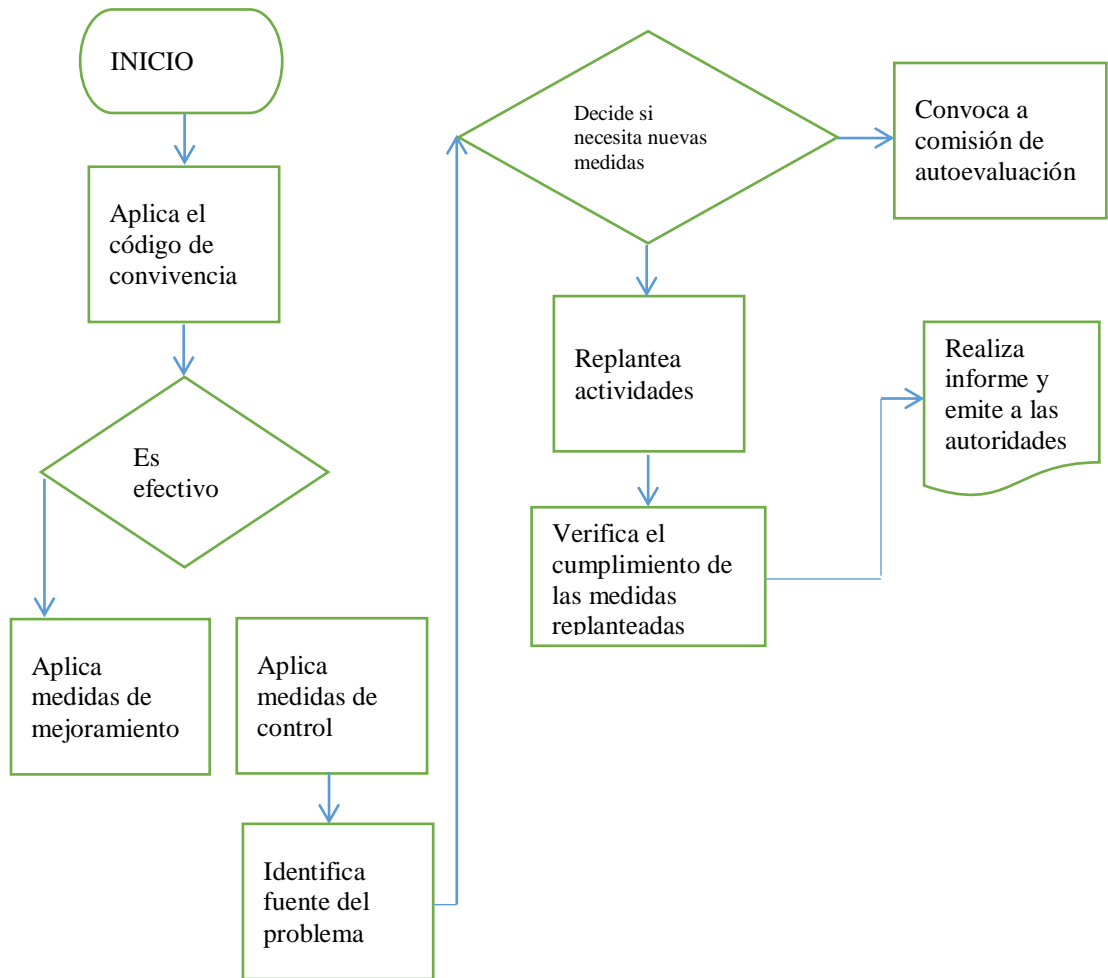
BASE LEGAL	INDICADORES	CONTROLES
Legislación y normativa educativa de seguridad y salud en el trabajo, sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, prevención de riesgos y desastres.	Registros y archivos	Auditorias educativas
TIEMPO		FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL PROCESO
200 Horas		<p style="text-align: center;">-----</p>

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Docente Coordinador de etapa
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Coordinación de etapa
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
Docente coordinador de etapa	1.1	Aplica el Código de convivencia
Docente coordinador de etapa	1.2	Aplica medidas de mejoramiento
Docente coordinador de etapa	1.3	Aplica medidas de control
Docente coordinador de etapa	1.4	Identifica fuente del problema
Docente coordinador de etapa	1.5	Replantea actividades
Docente coordinador de etapa	1.6	Verifica el cumplimiento de las actividades replanteadas
Docente coordinador de etapa	1.7	Realiza el informe y emite a las autoridades
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>

**Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

Realiza el monitoreo del Código de convivencia, evalúa y establece el plan de control de procedimientos.



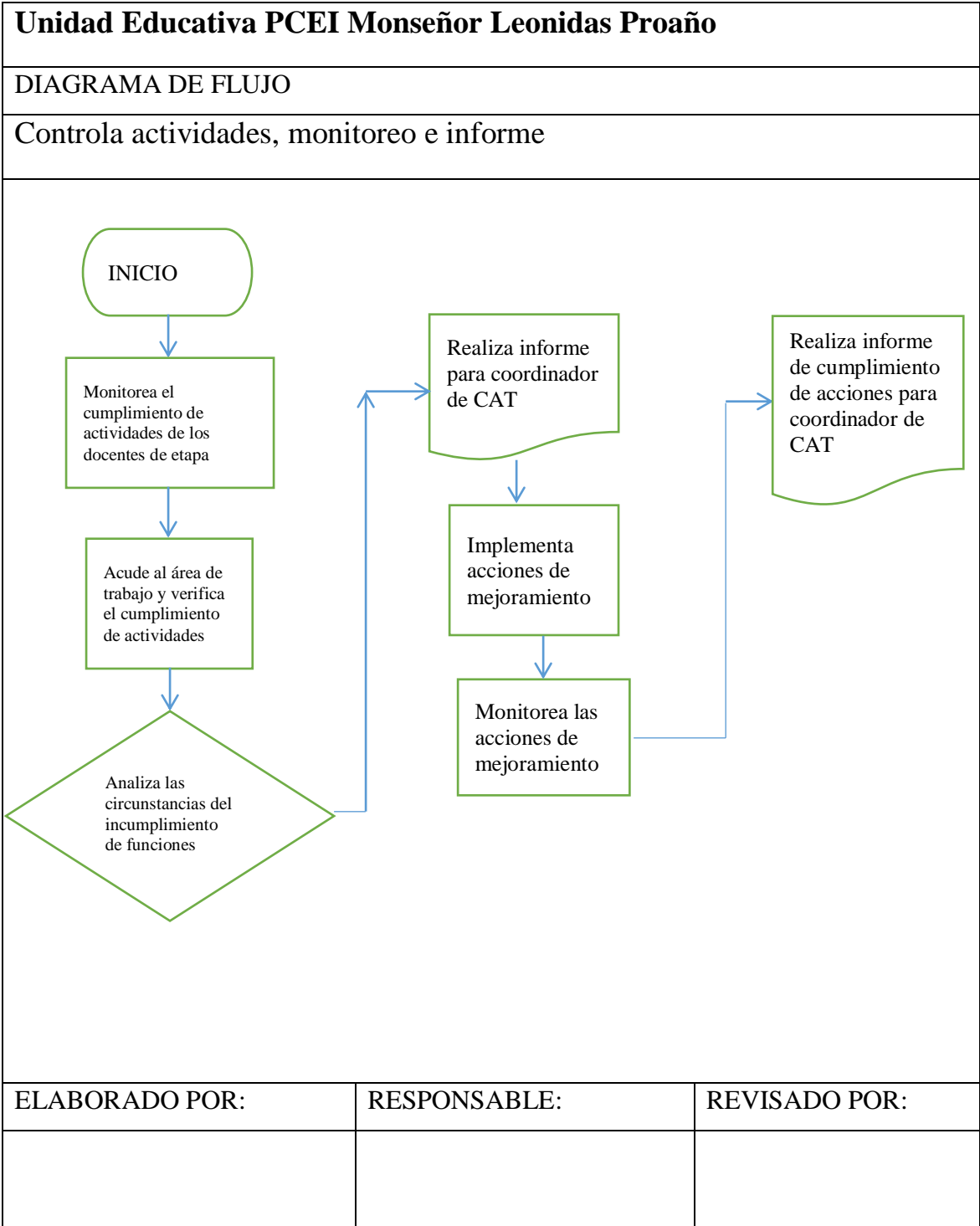
ELABORADO POR:

RESPONSABLE:

REVISADO POR:

--	--	--

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Docente coordinador de etapa
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Control de actividades
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
Rector	2.1	Monitorea el cumplimiento de actividades de los docentes de etapa
Rector	2.2	Acude al área de trabajo y verifica el cumplimiento de actividades
Rector	2.3	Analiza las circunstancias del incumplimiento de actividades
Rector	2.4	Realiza un informe para el coordinador de CAT
Rector	2.5	Implementa acciones de mejoramiento
Rector	2.6	Monitorea las acciones de mejoramiento
Rector	2.7	Elabora informes de cumplimiento de acciones de mejoramiento para coordinador de CAT
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO						
1.- DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		3.- RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4.- INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código				Nivel de Instrucción		
Denominación del Puesto	Docente	Cliente Interno: Autoridades, Docente Coordinador, Consejo ejecutivo, docentes, administrativos, personal de servicios, estudiantes.			Tercer/Cuarto Nivel	
Rol	Ejecución y Coordinación de Procesos	Cliente Externo: Distrito Educativo, Circuito educativo.		Área de Conocimiento	Docencia/otras	
Grupo Ocupacional	Servidor Público 1	5.-EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Grado		Tiempo de Experiencia	0 años			
Ámbito	Institucional	Especificación de la Experiencia	Docencia, otras			
2.- MISION			6.- CAPACITACION REQUERIDA PARA EL TRABAJO			
Realizar la actividad docente de acuerdo a la normativa y lineamientos emitidos por la Autoridad Educativa Nacional, para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa, para el éxito del proceso educativo.			Tiempo Requerido	Temática de la Capacitación		
			200 horas	Docencia, legislación educativa, planificación didáctica.		
7.- ACTIVIDADES ESCENCIALES		8.- CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESCENCIALES		9.- COMPETENCIA TECNICAS		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Elabora y presenta su planificación académica, adaptada al contexto de centros carcelarios.</li> <li>Atiende y evalúa a las y los estudiantes de acuerdo con su diversidad cultural.</li> <li>Gestiona la salida de los PPLs de los pabellones, con una lista de matriculados.</li> <li>Organiza el traslado de los PPLs a las aulas de clase.</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Legislación y normativa educativa, Losep, sistema de gestión educativa, prevención de riesgos y desastres.</li> <li>Prevención de riesgos.</li> </ul>		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Planificación y Gestión	Medio	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros.
				Monitoreo y Control	Medio	Ejecuta mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.

<p>5. Desarrollar el proceso educativo andragógico adaptado al contexto de encierro.</p> <p>6. Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional.</p> <p>7. Organiza y acompaña a los estudiantes en la participación en actos sociales, culturales y otros.</p> <p>8. Registra la matrícula de los estudiantes en el CAS.</p> <p>9. Actualiza el AMIE.</p>		Pensamiento Estratégico	Medio	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo.
Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable		
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.		
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo los problemas de fondo de las unidades o procesos oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.		
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo u espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es referente en el manejo de equipos de trabajo.		

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>				
PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO		
Docencia		Docente		
OBJETO DEL PROCESO				
Desarrollar el proceso educativo bajo los lineamientos curriculares del Ministerio de Educación con estricta observancia de la normativa legal y reglamentaria y las disposiciones de las autoridades, para garantizar una educación de calidad.				
PROVEEDORES	ACTORES	ACTIVIDADES	CLIENTES	EVENTOS
Autoridades institucionales	Directivos, docentes, administrativos, personal de servicios, estudiantes, padres de familia.	Elabora su planificación académica, adaptada al contexto de centros carcelarios y la presenta oportunamente a las autoridades de la institución educativa y a sus estudiantes. Atiende y evalúa a las y los estudiantes de acuerdo con su diversidad cultural. Gestiona la salida de los PPLs de los pabellones, con una lista de matriculados.	Cliente Interno: Rector Consejo ejecutivo, docentes, administrativos, estudiantes. Cliente Externo: Distrito educativo, Circuito educativo.	Procesos educativos, sociales y culturales en la labor educativa del Centro de Apoyo Tutorial
MATERIALES/INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO		
Normativa, documentos legales, documentos curriculares, documentos pedagógicos, disposiciones.		Organiza el traslado de los PPLs a las aulas de clase. Desarrollar el proceso educativo andragógico adaptado al contexto de encierro. Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa emitidos por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional. Organiza y acompaña a los estudiantes en la participación en actos sociales, culturales y otros. Registra la matrícula de los estudiantes en el CAS. Actualiza el AMIE.	Actuación eficiente, calidad educativa, procesos educativos ejecutados con calidad.	
RECURSOS		DOCUMENTOS DEL PROCESO	REGISTROS	
Recursos físicos Recursos materiales Recursos tecnológicos Recurso humano		Informes; estadísticas	Estadísticos mensuales; informes parciales y quimestrales.	

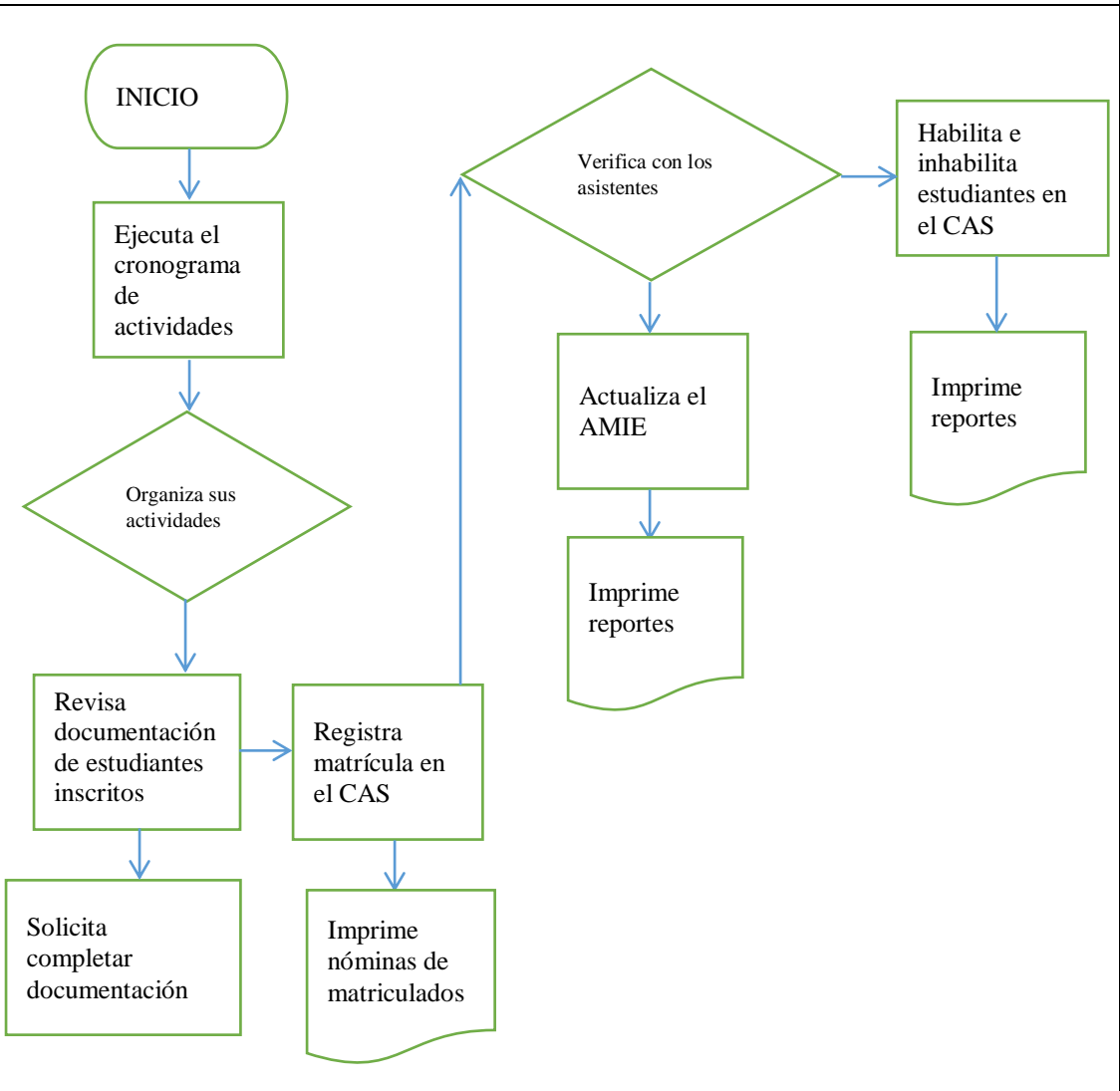
BASE LEGAL	INDICADORES	CONTROLES
Legislación y normativa educativa, de seguridad y salud en el trabajo, sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, prevención de riesgos y desastres.	Registros y archivos	Auditorias educativas
TIEMPO		FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL PROCESO
200 Horas		<p style="text-align: center;">-----</p>

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Docente
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Docente
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
Docente	1.1	Ejecuta el cronograma de actividades
Docente	1.2	Revisa documentación de estudiantes inscritos
Docente	1.3	Registra matrícula en el CAS
Docente	1.4	Imprime nóminas de matriculados
Docente	1.5	Actualiza AMIE
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>

**Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño**

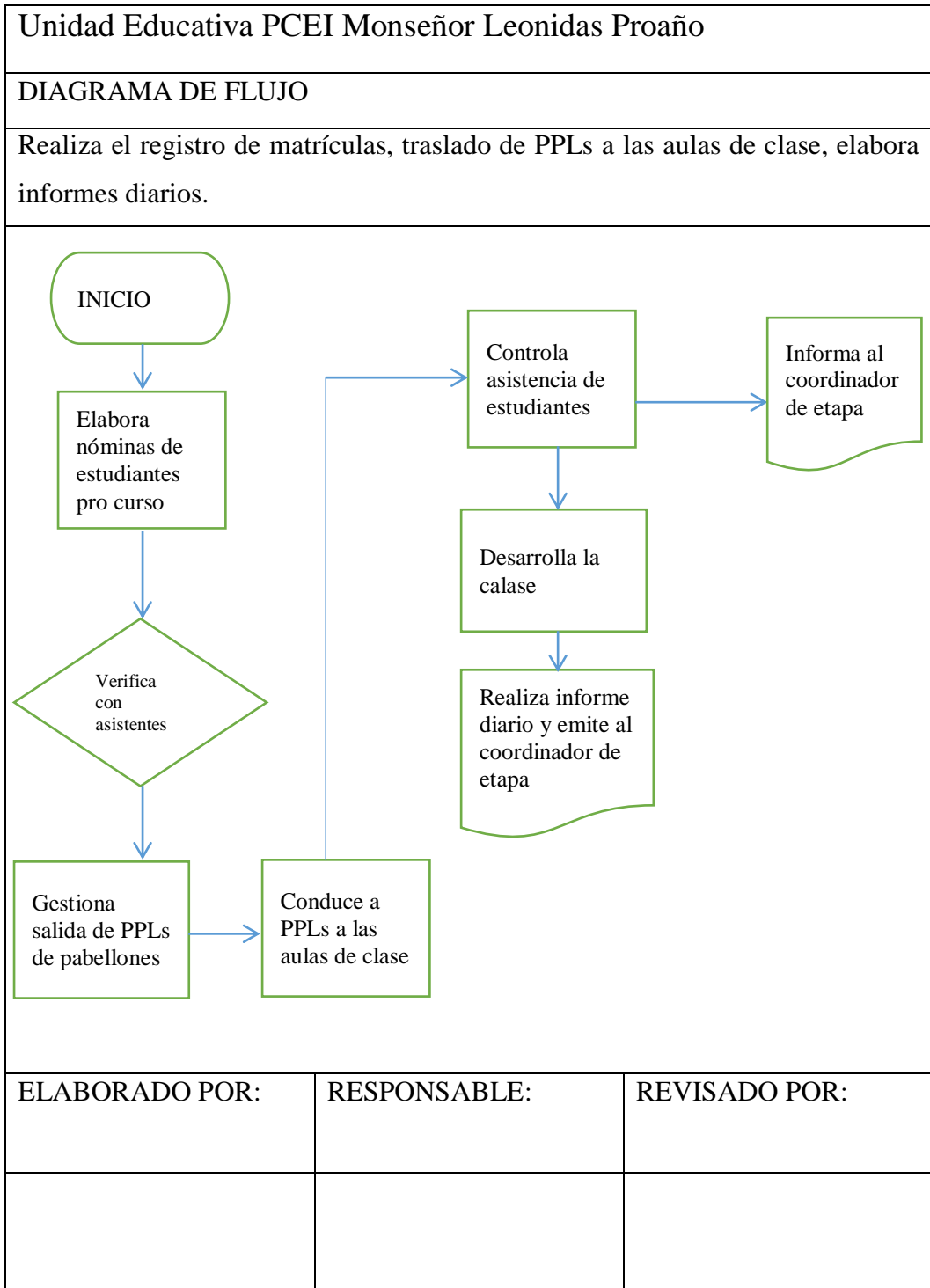
**DIAGRAMA DE FLUJO**

Implementa el Código de convivencia, evalúa y establece el plan de control de procedimientos.



ELABORADO POR:	RESPONSABLE:	REVISADO POR:

Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO		Docente
AREA QUE EJECUTA		Docente
RESPONSABLE	ACTIVIDAD N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Docente	2.1	Elabora nóminas de estudiantes por curso
Docente	2.2	Gestiona salida de PPLs de pabellones
Docente	2.3	Conduce a PPLs a las aulas de clase
Docente	2.4	Desarrolla la clase
Docente	2.5	Elabora informe diario de novedades
Docente	2.6	Presenta informe diario de novedades
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>

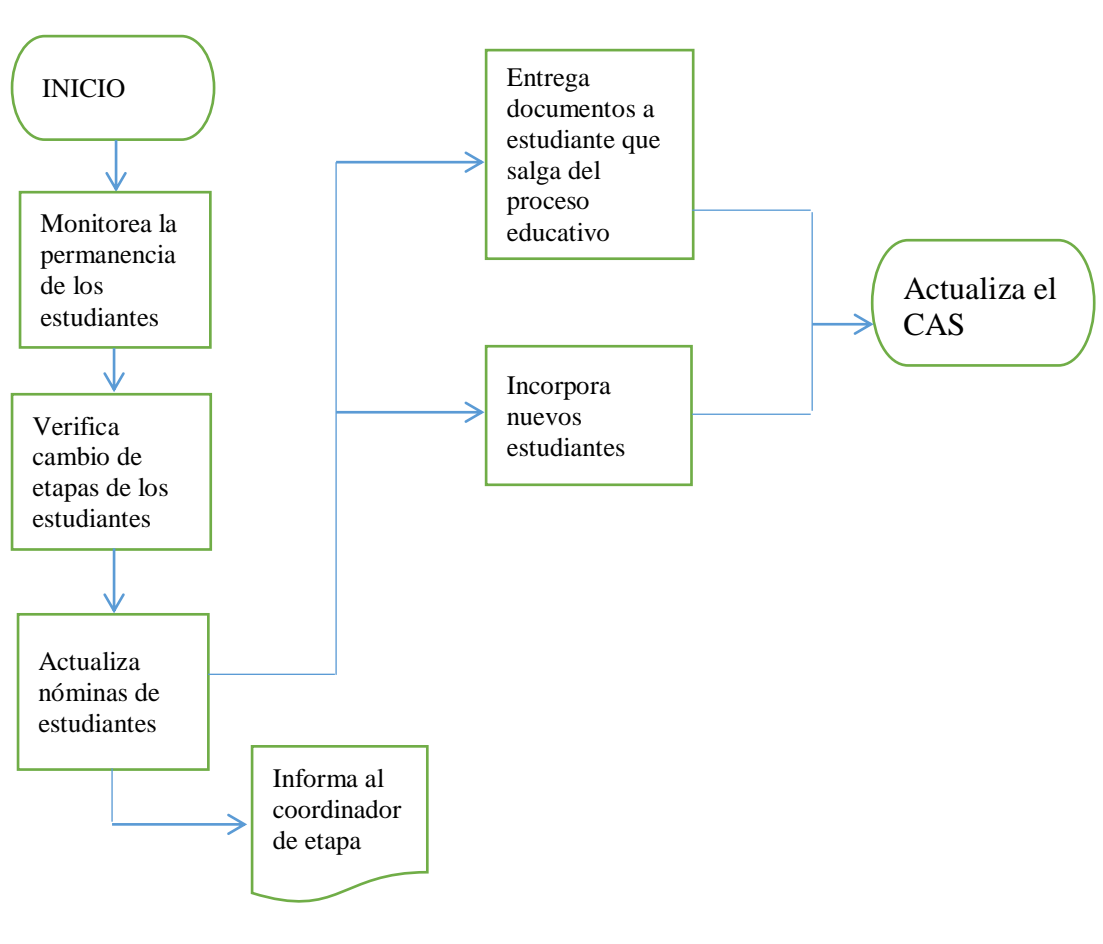


Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO		Docente
AREA QUE EJECUTA		Docente
RESPONSABLE	ACTIVIDAD N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD
Docente	3.1	Monitorea la permanencia de los estudiantes
Docente	3.2	Verifica cambios de etapas de los estudiantes
Docente	3.3	Actualiza las nóminas de estudiantes
Docente	3.4	Informa al coordinador de etapa de los cambios
Docente	3.5	Entrega documentación a estudiantes que salen del proceso
Docente	3.6	Incorpora nuevos estudiantes al registro
		Actualiza el CAS
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>

**Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

Monitores la permanencia de los estudiantes, realiza cambios e informa



ELABORADO POR:	RESPONSABLE:	REVISADO POR:
----------------	--------------	---------------

--	--	--

DESCRIPCION Y PERFIL DEL PUESTO						
1.- DATOS DE IDENTIFICACION DEL PUESTO		3.- RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4.- INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código				Nivel de Instrucción	Tercer/Cuarto Nivel	
Denominación del Puesto	Docente-secretario(a)	Cliente Interno: Autoridades, Docente Coordinador, Docente Coordinador de Etapa, Consejo ejecutivo, docentes, administrativos, personal de servicios, estudiantes.				
Rol	Coordinar los procesos de matrícula y archivo.	Cliente Externo: Distrito Educativo, Circuito educativo.		Área de Conocimiento	Docencia/otras	
Grupo Ocupacional	Servidor Público 1	5.-EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Grado		Tiempo de Experiencia	0 años			
Ámbito	Institucional	Especificación de la Experiencia	Docencia, otras			
2.- MISION				6.- CAPACITACION REQUERIDA PARA EL TRABAJO		
Coordinar el desarrollo de los procesos de admisión y matrícula de estudiantes; centralizar y organizar el archivo institucional, velar por su seguridad y legitimidad.				Tiempo Requerido	Temática de la Capacitación	
				200 horas	Docencia, legislación educativa, planificación didáctica.	
7.- ACTIVIDADES ESCENCIALES		8.- CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESCENCIALES		9.- COMPETENCIA TECNICAS		
<ol style="list-style-type: none"> <li>Centralizar los documentos y registros Institucionales.</li> <li>Organizar el archivo institucional activo y pasivo.</li> <li>Actualizar el archivo, con cada cambio producido.</li> <li>Certificar los documentos estudiantiles.</li> <li>Ingresar y actualizar datos en el CAS y AMIE, y otros que se crean.</li> <li>Desempeñar la labor docente con la carga horaria</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Legislación y normativa educativa, Losep, sistema de gestión educativa, prevención de riesgos y desastres.</li> <li>Prevención de riesgos.</li> </ul>		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Planificación y Gestión	Medio	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros.
				Monitoreo y Control	Medio	Ejecuta mecanismos de monitoreo y control de la eficiencia, eficacia y productividad organizacional.

asignada		Pensamiento Estratégico	Medio	Realiza una proyección de posibles necesidades de recursos humanos considerando distintos escenarios a largo plazo.
Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable		
Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.		
Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo los problemas de fondo de las unidades o procesos oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.		
Trabajo en Equipo	Alto	Crea un buen clima de trabajo u espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es referente en el manejo de equipos de trabajo.		

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>				
PROCESO		RESPONSABLE DEL PROCESO		
Secretaría		Docente-secretario(a)		
OBJETO DEL PROCESO				
Coordinar los procesos de matriculación estudiantil, organizar y actualizar el archivo institucional, velar por su seguridad y legitimidad.				
PROVEEDORES	ACTORES	ACTIVIDADES	CLIENTES	EVENTOS
Autoridades institucionales	Directivos, docentes, administrativos, personal de servicios, estudiantes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Centralizar los documentos y registros Institucionales.</li> <li>2. Organizar el archivo institucional activo y pasivo.</li> <li>3. Actualizar el archivo, con cada cambio producido.</li> <li>4. Certificar los documentos estudiantiles.</li> <li>5. Ingresar y actualizar datos en el CAS y AMIE, y otros que se crearen.</li> </ol>	Cliente Interno: Rector Consejo ejecutivo, docentes, administrativos, estudiantes. Cliente Externo: Distrito educativo, Circuito educativo.	Procesos educativos, sociales y culturales en la labor educativa del Centro de Apoyo Tutorial
MATERIALES/INSUMOS		6. Desempeñar la labor docente con la carga horaria asignada	PRODUCTO/SERVICIO	
Normativa, documentos legales, documentos curriculares, documentos pedagógicos, disposiciones.			Actuación eficiente, calidad educativa, archivo actualizado y validado.	
RECURSOS		DOCUMENTOS DEL PROCESO	REGISTROS	
Recursos físicos Recursos materiales Recursos tecnológicos Recurso humano		Informes; estadísticas	Estadísticos mensuales; informes parciales y quimestrales.	
BASE LEGAL		INDICADORES	CONTROLES	
Legislación y normativa educativa, de seguridad y salud en el trabajo, sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, prevención de		Registros y archivos	Auditorías educativas	

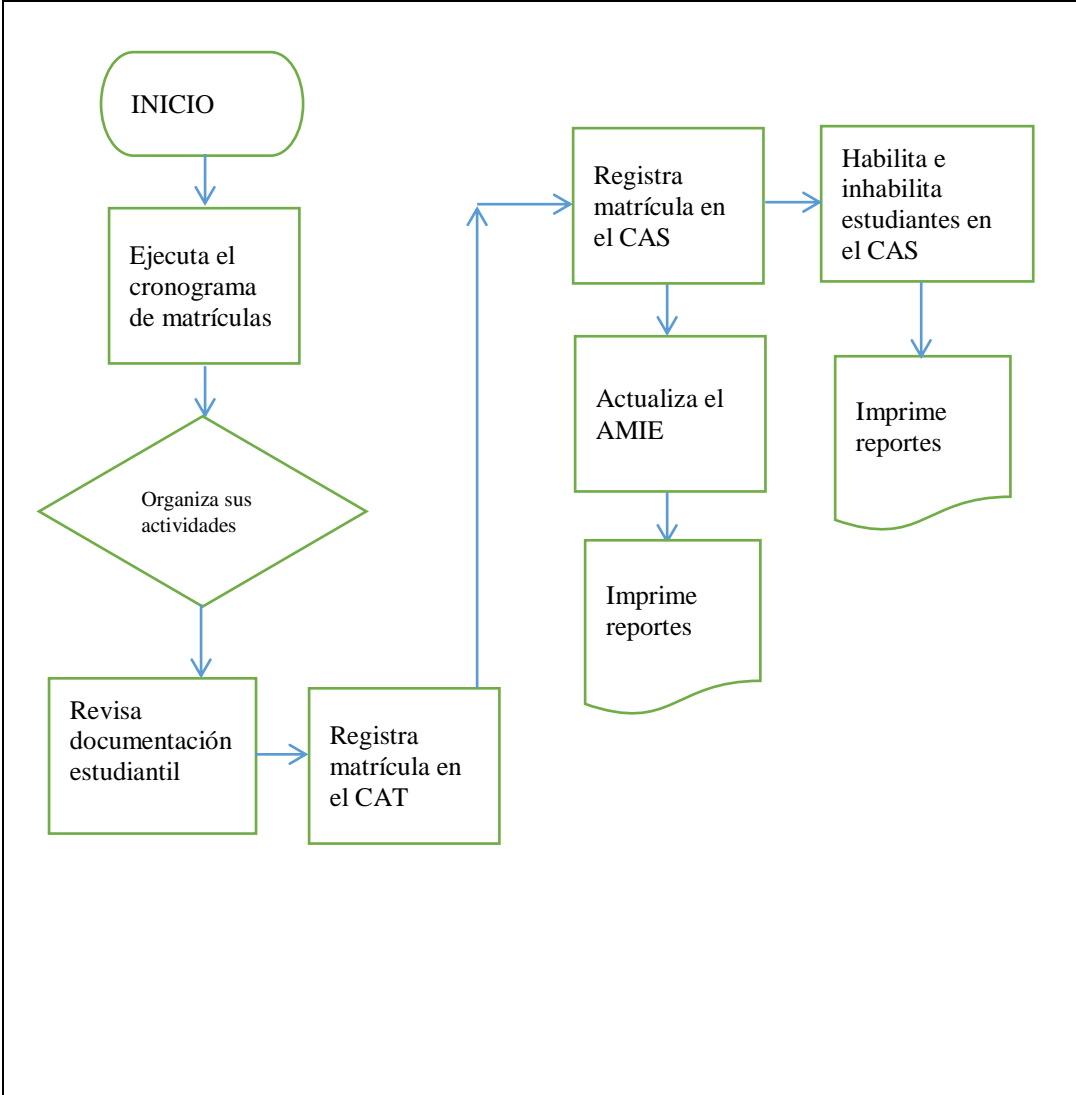
riesgos y desastres.		
<b>TIEMPO</b>	<b>FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL PROCESO</b>	
	-----	

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Docente-secretario(a)
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Secretaría
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
Docente	1.1	Ejecuta el cronograma de matrículas
Docente	1.2	Revisa documentación de los estudiantes
Docente	1.3	Registra matrícula en el archivo del CAT
Docente	1.4	Registra matrículas en el CAS
Docente	1.5	Actualiza AMIE
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>

**Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño**

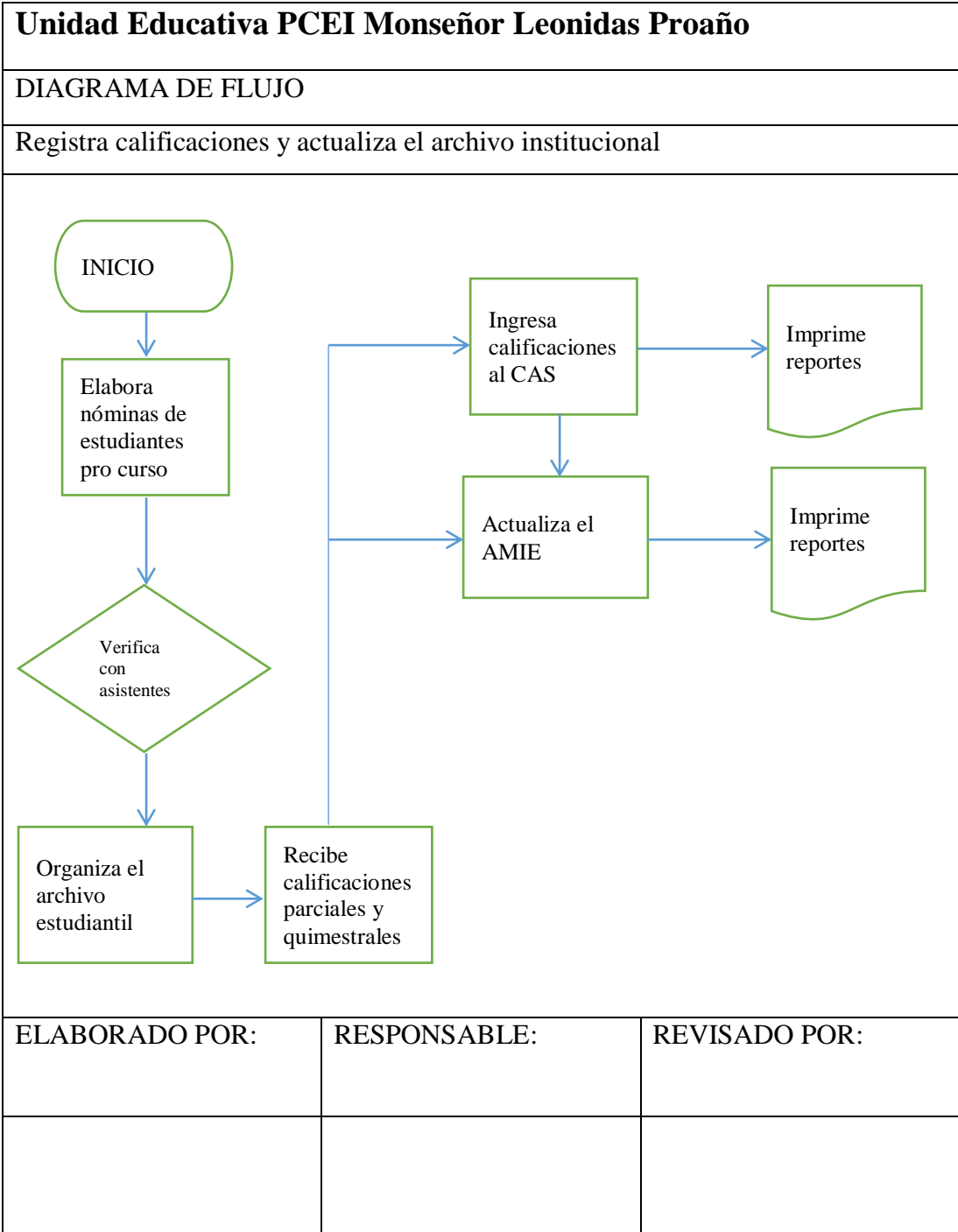
**DIAGRAMA DE FLUJO**

Ejecuta y coordina procesos de matriculación y actualiza el archivo institucional

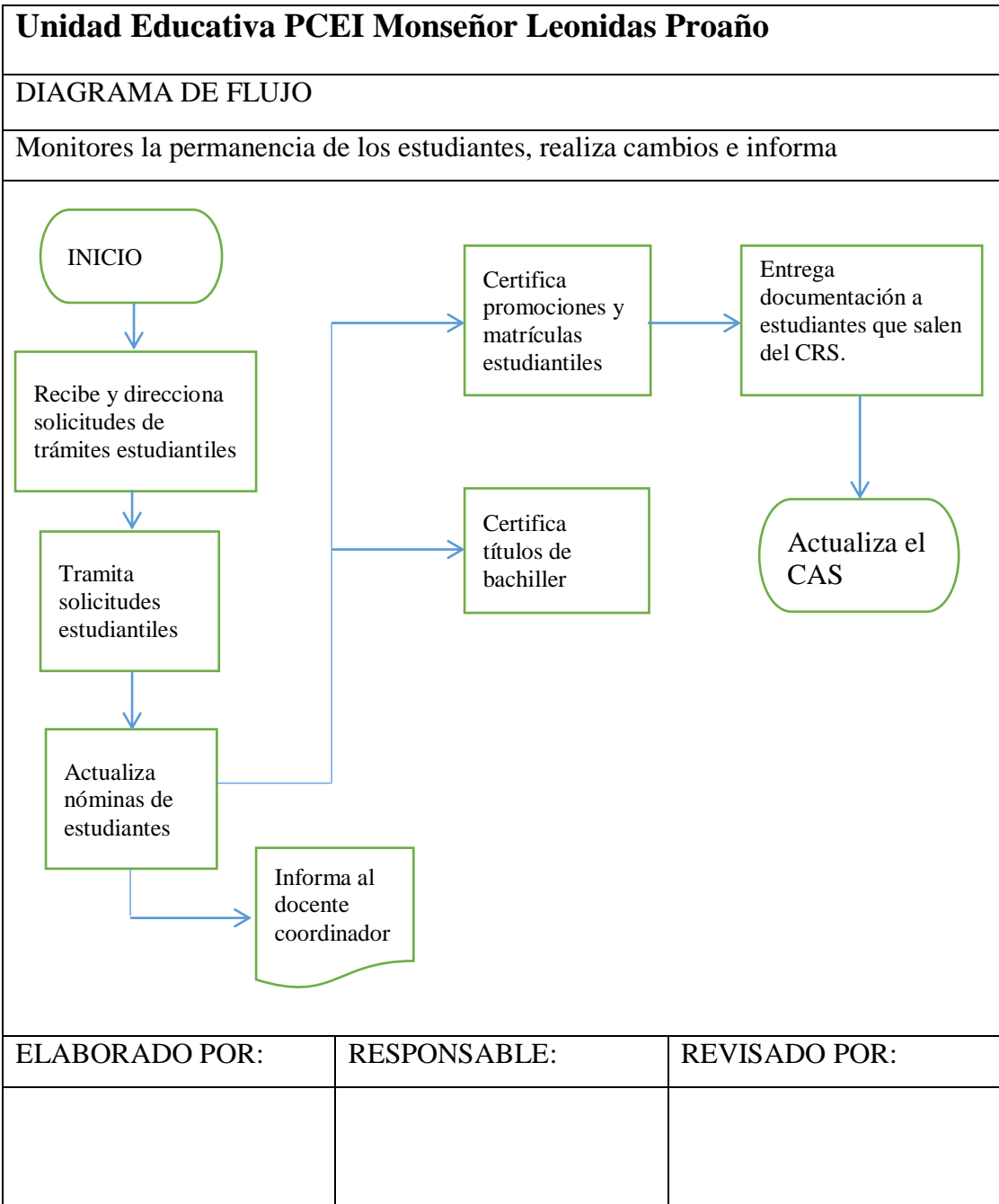


ELABORADO POR:	RESPONSABLE:	REVISADO POR:

<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Docente-secretario(a)
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Secretaría
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
Docente	2.1	Elabora nóminas de estudiantes por curso
Docente	2.2	Organiza el archivo estudiantil
Docente	2.3	Recibe calificaciones parciales y quimestrales
Docente	2.4	Ingresa calificaciones al CAS
Docente	2.5	Actualiza el AMIE
Docente	2.6	Presenta informes
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>



<b>Unidad Educativa PCEI Monseñor Leonidas Proaño</b>		
<b>DENOMINACIÓN DEL PUESTO</b>		Docente-secretario(a)
<b>AREA QUE EJECUTA</b>		Secretaría
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD N°</b>	<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
Docente	3.1	Recibe y direcciona solicitudes de trámites estudiantiles
Docente	3.2	Tramita solicitudes estudiantiles
Docente	3.3	Actualiza las nóminas de estudiantes
Docente	3.4	Certifica promociones y matrículas estudiantiles
Docente	3.5	Entrega documentación a estudiantes que salen del proceso
Docente	3.6	Certifica títulos de bachiller
		Actualiza el CAS, AMIE
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>REVISADO POR :</b>



#### 4.18. Conclusiones.

Los procedimientos, son una secuencia de actividades secuenciadas y planificadas que permiten la realización efectiva de acciones para el logro de los objetivos y metas institucionales para la satisfacción de los usuarios de la oferta, en el caso de la presente investigación, el servicio educativo en el Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte (CRS), por tanto es de vital atención la identificación y agrupamiento de los procesos sustantivos de la institución, por parte de un equipo multidisciplinario de profesionales funcionarios de la institución.

En el CRS, el proceso educativo es parte de una serie de actividades que las personas privadas de libertad (ppl), realizan para ocupar su tiempo diario en el Centro, entre estas actividades tenemos talleres de carpintería, artes, panadería; actividades culturales como la formación de grupos musicales, presentaciones artísticas; actividades físicas como bailo terapia y deportes; se realizan también actividades de culto en diferentes religiones; actividades de recreación, como la proyección de películas. De las actividades descritas, sin duda, la actividad educativa es la principal y la que tiene mayor número de ppl asistiendo, en el año lectivo 2016-2017 aproximadamente 1800.

En base a la recolección de información a través de instrumentos técnicos, se logró determinar que no existe un manual de procedimientos para las actividades educativas en el CRS de Latacunga, en virtud que es un Centro de reciente creación. Es entonces que la propuesta es el manual de procedimientos mencionado, en el cual se identificó los procesos y se los agrupó en procesos gobernantes, procesos agregadores de valor y procesos habilitantes de apoyo, de acuerdo a las características de cada uno de ellos, para el logro de los objetivos institucionales.

La identificación y organización de los procesos, permitió a la institución educativa contar con un instrumento administrativo en el cual se registran los

procesos, las actividades y responsables de su ejecución, además, la interrelación con los demás procesos sean estos gobernantes, agregadores de valor o habilitantes de apoyo. El manual de procesos garantiza el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los usuarios.

#### **4.19. Recomendaciones.**

Debido a que el manual de procedimientos es un instrumento administrativo, que permite una gestión efectiva por los distintos funcionarios de la institución, se recomienda que se aplique en las actividades educativas propias del Centro, la aplicación es responsabilidad de todos y cada uno de los implicados en el proceso educativo, para permitir que las ppls puedan participar en las actividades educativas en cada una de las etapas de seguridad del CRS.

Los procesos descritos en el manual de procedimientos, así como se cumplen, deben ser sujetos de evaluación permanente por parte de los directivos de la institución, para evidenciar los logros administrativos e identificar falencias en dichos procesos, esto dará lugar al mejoramiento de la ejecución de las actividades en torno a la planificación y los objetivos institucionales.

El presente manual de procedimientos, es el primero que se ha elaborado para las actividades educativas en el CRS, por lo que se recomienda la validación en la práctica y en estudios posteriores se investigue la efectividad del instrumento, para mejorarlo paulatinamente en pos de contar con un documento probado en el contexto penitenciario y garantizar de esta manera la consecución de los objetivos institucionales y la satisfacción de los usuarios internos y externos, para poder replicarlo en otros centros similares.

Se ha elaborado un manual de procedimientos para el proceso educativo, es un instrumento administrativo, se recomienda que éste sea el punto de partida para iniciar una investigación relacionada al currículo en el contexto de Centros de privación de libertad y adecuado a personas adultas en proceso de rehabilitación para una reinserción social efectiva.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Almeida, K. *Inversión en educación básica y objetivos del milenio*, Tesis.  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2014.  
[repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6841](http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6841)
- Anaya, J. J. (2007). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa*.  
Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Asamblea Constituyente, A. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.  
Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Asamblea Nacional, E. (2012). *Marco Legal Educativo*. Quito. Asamblea Nacional  
del Ecuador
- Beltrán, C. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Sevilla: Instituto  
Analuz de Tecnología.
- Blasich, S. *La Educación en contextos de encierro*. Revista Iberoamericana de  
educación, ISSN-e 1022-6508, N° 44, 2007 (Ejemplar dedicado a:  
Educación de adultos), págs. 53-60 (Documento digital consultado  
noviembre 2016).
- De Oña, J. *La investigación educativa en el ámbito de las instituciones  
penitenciarias: panorámica, desafíos y propuestas*. Revista Educación.  
Vol. 360 2013. (Documento digital consultado noviembre 2016).

- Camisón César, C. S. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Caride, J. *Educación en las cárceles: nuevos desafíos para la educación social en las instituciones penitenciarias*, Universidad Santiago de Compostela. *Revista de Educación*, 360. Enero-abril 2013, pp. 36-47. (Documento digital consultado noviembre 2016).
- Carraso, J. B. (2011). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Castillo, Marta. Ruiz, G. Universidad de Huelva, Un reto educativo en el Siglo XXI: La educación de delincuentes dentro del ámbito penitenciario. Una perspectiva de géneros. , *Revista de Educación*, 9 (2007). ISSN: 1575 - 0345. Universidad de Huelva. En [rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2099/b15176113.pdf?sequence=1](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/2099/b15176113.pdf?sequence=1) ( Documento digital consultado noviembre de 2016)
- Cutiño, R. *Algunos datos sobre la realidad del tratamiento en las prisiones españolas* Salvador. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología* ARTÍCULOS ISSN 1695-0194. 2015
- Deutsch, D. Las múltiples facetas de la educación en las prisiones, 2603 ANCHOR AV. PORT HUENEME, CALIFORNIA 93041-1115/ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, Decisio mayo - agosto 2006. (Documento digital consultado noviembre de 2016)

Fontalvo, T. J. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*.

Malaga-España: Eumed - Universidad de Malaga España.

Garrido, V. Gómez, A. La educación social en el ámbito penitenciario. En

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2941647.pdf> (Documento digital

consultado noviembre de 2016)

Hernández, M. Formación de madres en el contexto penitenciario. Congreso

online sobre Educación del Siglo XXI, Universidad de Murcia.

(Documento digital consultado noviembre 2016).

ISO. (2005). *Norma Internacional ISO 9000, Traducción certificada*. Suiza: ATR.

Manes, J. M. (2004). *Gestión estratégica para instituciones educativas*. Buenos

Aires: GRANICA.

*Manual de procedimientos*. (s.f.). Recuperado el 04 de AGOSTO de 2016, de

<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>

Ministerio de Educación, E. (2013). Guía para la Planificación Microcurricular.

*Boletín Pedagógico No. 1*, 30.

Porter, M. (2010). *Vantaja competitiva: creación y sostenibilidad de un*

*rendimiento superior*. Madrid: Pirámide.

Robbins, S. P. (2002). *Fundamentos de Administración, Tercera Edición*.

México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- Rodolfo, E. Sistematización de experiencias de educación en centros penitenciarios de Paraguay. Instituto para el Desarrollo y la Innovación Educativas. Asunción - Paraguay 2009. (Documento digital consultado noviembre 2016).
- Scrafó, F. *Estado, Educación Y Prisiones*. Revista Anales de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales; año 13, no. 46. ISSN: 0075-7411, pp: 409 - 425. (Documento digital consultado noviembre 2016).
- Scarfó, F. *El Derecho a la Educación en las cárceles como garantía de la Educación en Derechos Humanos*. Revista IIDH (Instituto Interamericano de Derechos Humanos). No. 36 Edición especial sobre Educación en Derechos Humanos, San José Costa Rica, Julio - Diciembre 2003. (Documento digital consultado noviembre 2016).
- Sacrafó, F. *Educación pública de adultos en las cárceles: garantía de un derecho humano*. Grupo de estudios sobre educación en cárceles/ La Plata, provincia de Buenos Aires, Argentina. Mayo - agosto 2006
- Solbes, E. Vila, J. Oña, M. La investigación educativa en el ámbito de las instituciones penitenciarias: panorámica, desafíos y propuestas. Universidad de Málaga. Facultad de Ciencias de la Educación. Departamento de Teoría e Historia de la Educación. Málaga, España. Revista de Educación, 360. Enero-abril 2013, pp. 16-35

# ANEXOS

**Anexo 1**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
DIRECCIÓN DE POSGRADOS  
PROGRAMA DE MAESTRÍA  
PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVOS

Latacunga, diciembre 02, 2015

Dr.

Juan Ulloa Aguilera

RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA PCEI

“MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO”

Ciudad.

De mi consideración.

La suscrita AGUILERA RÍOS MARINA DE LOURDES, estudiante de Maestría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, solicito de la manera más comedida, la autorización para realizar el proyecto de investigación “La gestión de calidad a través de políticas y procedimientos para el proceso educativo de las personas privadas de libertad matriculadas en la unidad educativa “Monseñor Leonidas Proaño” del Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro del Norte. Manual de procedimientos”

Segura de contar con la aceptación, me anticipo en agradecerle.

Atentamente,

Marina Aguilera Ríos

C.C. 1709459174

**Anexo 2**

Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA**  
**PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVOS**

**TEMA:** “La gestión de calidad a través de políticas y procedimientos para el proceso educativo de las personas privadas de libertad, matriculadas en la unidad educativa “Monseñor Leonidas Proaño” del Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro del Norte. Manual de procedimientos”.

**FORMULACION DEL PROBLEMA:** ¿Qué alternativa puede ser viable para mejorar la gestión de calidad en el proceso educativo de las personas privadas de la libertad en el contexto de centros penitenciarios?

**HIPOTESIS:** Las políticas y procedimientos inciden en la gestión de calidad educativa en los Centros de Rehabilitación Social.

**VARIABLES:**

Variable independiente: Políticas y procedimientos

Variable dependiente: Gestión de calidad



## Anexo 4



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA**  
**PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVOS**

**Entrevista dirigida al Rector encargado de la Unidad Educativa “Monseñor Leonidas Proaño”**

Estimado Rector:

Para fines relacionados con la elaboración del trabajo de investigación titulado **“LA GESTIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO EDUCATIVO DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD, MATRICULADAS EN LA UNIDAD EDUCATIVA “MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO” DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL REGIONAL SIERRA CENTRO DEL NORTE.”**, solicito su valiosa colaboración en responder esta entrevista, ya que su opinión me permitirá obtener información relevante sobre el tema.

Se garantiza la confidencialidad de los datos, y las opiniones aquí expresadas solo serán utilizadas para fines netamente académicos; por lo que le agradecería su objetividad al expresar su opinión.

**Instrucciones:** Este es un instrumento tipo entrevista estructurada, la cual solicita emitir su criterio profesional en relación al tema objeto de la investigación.

Gracias por su tiempo y colaboración

Marina Aguilera Ríos

**Género:** Masculino  Femenino

**Condición:** Nombramiento  Contrato

**Cargo:** Rector

**Periodo del cargo:** 4 años  10 años  Encargo

**Titulación:** Licenciatura  Doctorado

Maestría  (Ph.D)

1. ¿Las actividades educativas en el CRS, están debidamente planificadas?
2. ¿Cómo calificaría al control de la ejecución de la planificación en el proceso educativo?
3. ¿Las tareas y actividades del proceso educativo están debidamente organizadas y tienen una persona responsable de ejecutarlas?
4. ¿El desarrollo de las actividades del proceso educativo, está en función de su importancia antes que de la urgencia?
5. ¿Se ha difundido los organigramas de la estructura: funcional, estructural y posicional?
6. ¿Existen normas previstas en estatutos o reglamentos que rijan el proceso educativo en el CRS?
7. ¿Existen políticas que regulen el proceso educativo el CRS?
8. ¿Se han socializado las políticas que regulan el proceso educativo en el CRS?
9. ¿En el proceso educativo, se cumplen las políticas institucionales?
10. ¿Existen procesos escritos que regulan la actividad educativa en el CRS?
11. ¿Se han difundido los procedimientos que regulan el hecho educativo en el CRS?
12. ¿Se cumplen los procedimientos que regulan las actividades educativas en el CRS?

Gracias por su aporte

## Anexo 5



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA**  
**PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVOS**

**Encuesta dirigida al personal docente de la Unidad Educativa “Monseñor Leonidas Proaño”**

Estimada Docente.

Para fines relacionados con la elaboración del trabajo de investigación titulado **“LA GESTIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO EDUCATIVO DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD, MATRICULADAS EN LA UNIDAD EDUCATIVA “MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO” DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL REGIONAL SIERRA CENTRO DEL NORTE.”**, solicito su valiosa colaboración en responder esta encuesta ya que su opinión me permitirá obtener información relevante sobre el tema.

La encuesta es anónima para garantizar la confidencialidad de los datos, los cuales serán utilizados para fines netamente académicos; por lo que le agradecería su objetividad al expresar su opinión.

**Instrucciones:** Este es un instrumento tipo encuesta, el cual consiste en seleccionar marcando con una X la respuesta que coincida con su opinión.

Gracias por su tiempo y colaboración

Marina Aguilera Ríos

<b>Género :</b> Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino	<input type="checkbox"/>
<b>Condición</b> : Nombramiento	<input type="checkbox"/>	Contrato	<input type="checkbox"/>
<b>Título</b> : Licenciatura	<input type="checkbox"/>	Doctorado	<input type="checkbox"/>
Maestría	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>

1. ¿Las actividades educativas en el CRS, están debidamente planificadas?
  - a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
2. ¿Cómo calificaría al control de la ejecución de la planificación en el proceso educativo?
  - a) Muy bueno ( )
  - b) Regular ( )
  - c) Malo ( )
3. ¿Las tareas y actividades del proceso educativo están debidamente organizadas y tienen una persona responsable de ejecutarlas?
  - a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
4. ¿El desarrollo de las actividades del proceso educativo, está en función de su importancia antes que de la urgencia?
  - a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
5. ¿Se ha difundido los organigramas de la estructura: funcional, estructural y posicional?
  - a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )

6. ¿Existen normas previstas en estatutos o reglamentos que rijan el proceso educativo en el CRS?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
7. ¿Existen políticas que regulen el proceso educativo el CRS?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
8. ¿Se han socializado las políticas que regulan el proceso educativo en el CRS?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
9. ¿En el proceso educativo, se cumplen las políticas institucionales?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
10. ¿Existen procesos escritos que regulan la actividad educativa en el CRS?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
11. ¿Se han difundido los procedimientos que regulan el hecho educativo en el CRS?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
12. ¿Se cumplen los procedimientos que regulan las actividades educativas en el CRS?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )

Gracias por su colaboración

## Anexo 6



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA**  
**PLANEAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVOS**

**Encuesta dirigida a los Estudiantes de la Unidad Educativa “Unidad Educativa Monseñor Leonidas Proaño”**

Estimado Estudiante.

Para fines relacionados con la elaboración del trabajo de investigación titulado **“LA GESTIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO EDUCATIVO DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LIBERTAD, MATRICULADAS EN LA UNIDAD EDUCATIVA “MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO” DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN SOCIAL REGIONAL SIERRA CENTRO DEL NORTE.”**, solicito su valiosa colaboración en responder esta encuesta ya que su opinión me permitirá obtener la información valida sobre el tema.

La encuesta es anónima para garantizar la confidencialidad de los datos, y las opiniones aquí expresadas solo serán utilizadas para fines netamente académicos; por lo que le agradecería su objetividad al expresar su opinión.

**Instrucciones:** Este es un instrumento tipo encuesta, el cual consiste en seleccionar marcando con una X, la respuesta que coincida con su opinión.

Gracias por su tiempo y colaboración

Marina Aguilera Ríos

**Año de educacion**

1. ¿Las actividades educativas en el CRS, están debidamente planificadas?
  - a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
2. ¿Cómo calificaría al control de la ejecución de la planificación en el proceso educativo?
  - d) Muy bueno ( )
  - e) Regular ( )
  - f) Malo ( )
3. ¿Las tareas y actividades del proceso educativo están debidamente organizadas y tienen una persona responsable de ejecutarlas?
  - a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
4. ¿El desarrollo de las actividades del proceso educativo, está en función de su importancia antes que de la urgencia?
  - a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
5. ¿Se ha difundido los organigramas de la estructura: funcional, estructural y posicional?
  - a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
6. ¿Existen normas previstas en estatutos o reglamentos que rijan el proceso educativo en el CRS?
  - a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )

7. ¿Existen políticas que regulen el proceso educativo el CRS?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
8. ¿Se han socializado las políticas que regulan el proceso educativo en el CRS?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
9. ¿En el proceso educativo, se cumplen las políticas institucionales?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
10. ¿Existen procesos escritos que regulan la actividad educativa en el CRS?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
11. ¿Se han difundido los procedimientos que regulan el hecho educativo en el CRS?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )
12. ¿Se cumplen los procedimientos que regulan las actividades educativas en el CRS?
- a) Siempre ( )
  - b) A veces ( )
  - c) Nunca ( )

Gracias por su colaboración