



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

INSTITUTO DE POSGRADO

GUÍA MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO
PARA LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA
DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO



AUTOR: Martha Viviana Romero Noboa

COAUTOR: Ms. Mgs. Wilson Saltos A.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINAS
PORTADA	1
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	2
MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO	4
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS.....	7
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	7
GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	7
1. PLANIFICACIÓN	8
1.1 Misión.....	8
1.2 Visión.....	9
1.3 Valores Institucionales.....	9
1.4 Base Legal.....	10
1.5 Logotipo y Slogan.....	10
2. ORGANIZACIÓN	12
2.1 Los organigramas.....	12
2.1.1 Organigrama de Personal Propuesto de la U.E. P. La Providencia.....	12
2.1.2 Organigrama Funcional Propuesto de la U.E. P. La Providencia.....	14
2.1.3 Organigrama Estructural Propuesto de la U.E. P. La Providencia.....	17
2.2 Diagramas de Procesos Relevantes en la U. E. P. La Providencia.....	20
2.2.1 Proceso de Selección del Personal Propuesto de la U.E. P. La Providencia.	21
2.2.1.1 Flujograma Propuesto del Proceso de Selección del Personal del Plantel...	22
2.2.2 Proceso del Servicio de Matriculas en el Plantel.....	24
2.2.2.1 Flujograma Propuesto del Proceso de Matriculas en la Institución.....	26
2.2.3 Proceso del Servicio de Cobro de Pensiones en La Institución.....	28
2.2.3.1 Flujograma Propuesto del Proceso de Cobro de Colegiaturas.....	29
2.2.4 Proceso para la Entrega del Servicio Educativo.....	30
2.2.4.1 Flujograma Propuesto del Proceso del Servicio Educativo.....	31

2.3	Funciones del Puesto	32
3.	DIRECCIÓN	40
3.1	Plan de Capacitación.....	40
3.1.1	Capacitación sobre los Elementos Organizacionales.....	40
3.1.2	Capacitación sobre la Estructura Organizacional.....	41
3.1.3	Matriz de Diagnóstico Cuantitativo.....	43
4.	CONTROL	45
4.1	Sistema de Control en los Procesos Relevantes en la Unidad Educativa La Providencia de la Ciudad de Riobamba.....	45
4.2	Tiempos en los Procesos de la Unidad Educativa La Providencia.....	49

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO

INTRODUCCIÓN

Actualmente en el país se está priorizando la educación e impulsando su excelencia no únicamente en las instituciones de educación superior sino también en los centros escolares básicos y secundarios, reestructurando y unificando sus mallas; se busca implementar herramientas o modelos administrativos partiendo de la persona, la familia y la sociedad; cuando se involucra al quehacer laboral se trata de actuar sin jerarquías pues se busca alcanzar un objetivo en común.

Con el presente trabajo buscaré mejorar el sistema del talento humano alcanzando el grado de responsabilidad, creatividad, entre otros valores que les permitan a los miembros de la organización desarrollarse con confianza y profesionalismo. Ofrecer a toda la Familia Providencia un mejor desempeño en cada proceso propio de un establecimiento educativo para garantizar así el mejor trato y calidad desde el rol que desempeña cada colaborador en la institución. La documentación de los procesos para su socialización y capacitación al personal.

GENERALIDADES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA

En 1935 un 30 de marzo La Unidad Educativa Particular “La Providencia” abre sus puertas a las niñas de economía baja de la ciudad de Riobamba con los valores de La Congregación de las Hermanas de La Providencia y La Inmaculada Concepción.

Han pasado ya 80 años de continuos cambios, nuevos proyectos y la satisfacción del deber cumplido de formar bachilleres capaces con sólidos conocimientos y valores morales y católicos.

Actualmente la madre Rectora es la Lic. Sor Enma Astudillo. En el presente año lectivo el centro educativo La Providencia está integrado por 465 Alumnos, 415 Padres de Familia o representantes, 5 Madres Religiosas, 10 Colaboradores en el departamento Administrativo, 35 Docentes, 4 Personas de Apoyo en Seguridad y Mantenimiento.

La Familia Providencia tiene un nuevo reto para este año lectivo, educar con calidad a los niños y jóvenes para entregar bachilleres competitivos a la provincia.

PRESENTACIÓN

El éxito de las empresas o instituciones actualmente se basan en la gestión que realiza la administración y las características de sus colaboradores.

Con la presentación del modelo de gestión considerado también como un sistema de administración espero contribuir con las acciones requeridas actualmente por el plantel y que al ponerlo en marcha estarán orientados los esfuerzos de todos quienes forman parte de la institución al óptimo cumplimiento del proceso administrativo que es planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que se llevan a cabo.

Este modelo administrativo permitirá tener una estructura clara de la institución tanto para el cliente interno o externo, con la exposición de organigramas, misión y visión institucional.

Es importante también cultivar conjuntamente todos los valores institucionales que se requieren para formar parte del equipo Providencia desde cualquier labor que se encuentren desarrollando.

La comunicación y sinergia del trabajo en equipo se da mejor cuando cada uno sabe qué papel debe desempeñar desde su lugar de trabajo para el logro oportuno de los flujos administrativos ya que pueden encontrar en el presente los flujos graficados y las funciones que deben desarrollas en el plantel.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Implementar un modelo de gestión administrativo en la Unidad Educativa La Providencia de la Ciudad de Riobamba.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar los procesos administrativos de la Unidad Educativa Particular La Providencia.

- Establecer los procesos administrativos del Centro Educativo Particular La Providencia.

- Validar el Modelo de Gestión Administrativo para el Plantel La Providencia.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La estructura organizacional de la institución educativa esta delegada por la congregación de las Hermanas de la Providencia y la Inmaculada Concepción Quito coordinada por la Hermana General y la Madre Ecónoma quienes escogen las hermanas religiosas más idóneas para los cargos de superiora y rectora o las dos dignidades a la vez determinadas por el número de integrantes de cada centro educativo.

Acorde al perfil profesional de los colaboradores del plantel se designan para la formación del Consejo Directivo. Encuentro también el Vicerrectorado en el Nivel Ejecutivo.

Forman parte del nivel operativo los docentes, administrativos y el comité central de padres de familia; como auxiliares de servicio el médico, el guardia, conserje, personal de limpieza y jardinería. La congregación mantiene constantes monitoreo en todo lo concerniente a la información financiera en especial con la designación de un asesor auditor.

1. PLANIFICACIÓN

Para ofrecer calidad en los procesos administrativos en la unidad educativa se debe implementar un modelo de gestión administrativo ya que estará orientado al logro de los objetivos de la institución mediante el cumplimiento del correcto proceso administrativo que permita a los padres de familia, estudiantes y clientes en general reducir el tiempo empleado en trámites y consultas en el plantel ya que se diseñara adecuadamente los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar para así agilizar la circulación de la información o documentos obteniendo mayor eficacia y eficiencia en el servicio educativo a la vez permitirá establecer procedimientos de seguimientos y control en los procesos internos para facilitar la toma de decisiones.

Luego del diagnóstico y análisis de causas me permito sugerir la misión, visión. Conociendo que la Misión es el propósito o la razón de ser de la institución y que la Visión es la proyección a futuro de la organización en este caso del plantel la sugerencia es la siguiente:

1.1 Misión Propuesta

La Unidad Educativa Particular La Providencia Riobamba ofrece calidad en la educación inicial, básica y bachillerato mediante la formación integral, holística e inclusiva de niñas, niños y jóvenes Chimboracenses, vivificada por el amor Providencia de Dios; cuenta con docentes capacitados y con gran experiencia.

1.2 Visión Propuesta

La Unidad Educativa Particular La Providencia Riobamba brindará una formación educativa integral, participativa, con equidad de género, e interactiva que contribuyan al aprendizaje individual y social con bases sólidas de calidad que respondan a la situación actual de la sociedad, encaminados por los lineamientos del Ministerio de Educación y los principios Congregacionales, para lograr cristianos y cristianas profesionales comprometidos con la sociedad.

1.3 Valores Institucionales Propuestos

La práctica habitual de los valores enriquece la personalidad humana ya que se convierten en un elemento propio de cada persona y se ve reflejado en sus acciones y comportamiento. Al ser la Unidad Educativa un centro de educación católico tiene sus valores congregacionales sus principios y carismas, a continuación cito los valores:

Responsabilidad

Todos los integrantes de la Unidad Educativa actúan con efectividad, compartiendo conocimientos y motivados a cumplir a cabalidad con todas las funciones acertadamente asignadas y en los tiempos programados.

Compromiso

Concentrar su desempeño laboral para el logro de la misión y visión institucional, velando siempre por los intereses institucionales.

Unidad

Acoplarse al trabajo con sinergia en miras del bien común con un ambiente de adaptación entre colaboradores, estudiantes y padres de familia. La grandeza de la unidad está en sus cimientos, el respeto.

Solidaridad

Integrarse con motivación a la participación y coordinación de actividades, programas, reuniones que se realicen en el plantel. Ofrezca su contingente a las necesidades del plantel.

Eficiencia

Cumplir con su trabajo optimizando tiempo y recursos siempre precautelando la imagen institucional.

Servicio al Cliente

Encauzar esfuerzos con criterio y agilidad para superar las expectativas de los padres de familia y estudiantes.

1.4 Base Legal

El plantel educativo está legalmente establecido con acuerdo ministerial N. 482 del 11 de agosto del 2004 en la que consta como Unidad Educativa. En el Servicio de Rentas Internas consta con la Razón Social La Providencia y RUC: 0691704653001 y su representante legal es la hermana Sara Valencia Villacis antigua superiora del plantel. Cuenta con el respectivo permiso de los bomberos y tasas municipales.

1.5 Logotipo y Slogan

A nivel Congregacional en las 12 provincias que se encuentran las 24 casas se utiliza la frase de su fundador el Beato Juan Martin Moye:

“Nada es más importante que la educación de la niñez y la juventud, porque de ella depende toda la vida”

El slogan propuesto para la institución es:

DESDE SIEMPRE POR SIEMPRE Y PARA SIEMPRE LA PROVIDENCIA

Símbolos de la Institución.- Se identifica a la institución con su bandera blanca con celeste y en especial por su sello en el que se identifica con claridad la cruz de Cristo, una corona y dos lirios. Todos los planteles utilizan estos elementos diferenciándose únicamente por el nombre de la ciudad.



2. ORGANIZACIÓN

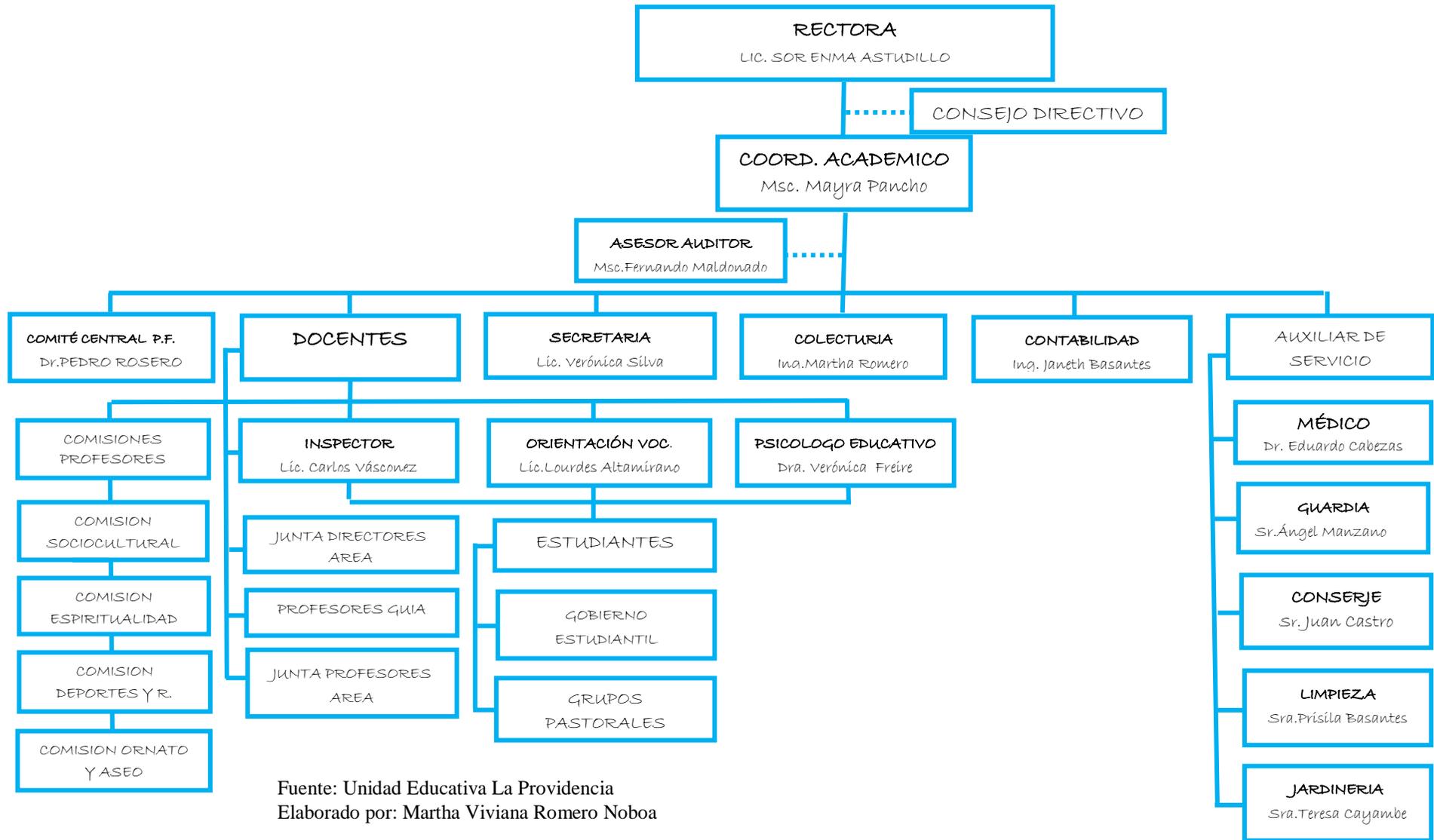
2.1. Los organigramas

Son la estructura organizacional que debe cumplir la misión de informar los componentes del plantel educativo, en este caso, su jerarquía, su responsabilidad, canales formales de comunicación, y nos sirve también como instrumento informativo ante los padres de familia o nuevos integrantes en la institución, a continuación presento los organigramas actualizados de la Unidad Educativa:

2.1.1 ORGANIGRAMA DE PERSONAL PROPUESTO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR LA PROVIDENCIA

En el organigrama de personal se ubica con facilidad la estructura de la institución, se encuentra la descripción del puesto y el nombre de la persona que desarrolla el cargo.

ORGANIGRAMA DE PERSONAL PROPUESTO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR LA PROVIDENCIA



Según las características de la Unidad Educativa, se propone su estructura. Como se observa en el primer nivel distinguimos claramente a la Madre Rectora que es la Lic. Sor Enma Astudillo, en la Coordinación Académica a la Ms. Mayra Pancho; como Asesores tenemos al Consejo Directivo y al Auditor Interno de la congregación, que integran el nivel cinco.

Se encuentra también el nivel tres que está integrado por el comité de padres de familia, los docentes, secretaria, contabilidad, colecturía y el personal auxiliar de servicio, en el que constan los servicios que ofrece en la institución el médico, Dr. Eduardo Cabezas, para seguridad contamos con la presencia del Sr. Ángel Manzano, como conserje del plantel al Sr. Juan Castro, la Sra. Priscila Basantes en Limpieza de la casa de la comunidad religiosa y en jardinería la Sra. Teresa Cayambe.

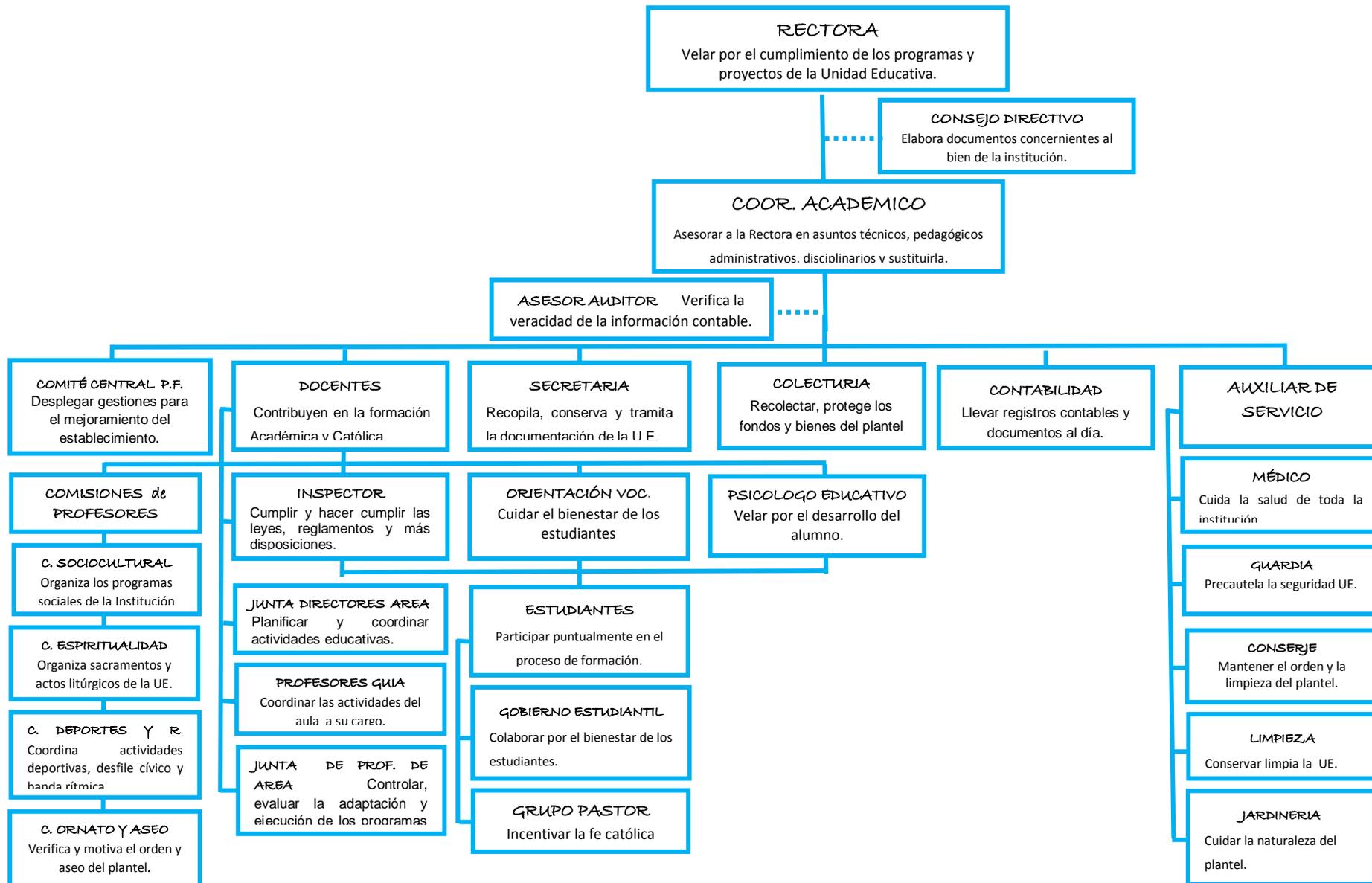
Conformando la planta docente se encuentra el Inspector que es el Lic. Carlos Vásquez, en el departamento de Orientación la Lic. Lourdes Altamirano y en Psicología la Dra. Verónica Freire. En los cuadros que no constan los nombres del responsable se da puesto que son equipos de trabajo en el caso de las comisiones y además se repiten los nombres con los que constan ya en algún nivel.

En las sub divisiones de los docentes en junta de directores de área, profesores guía, junta de profesores de área, no está identificado un solo representante, sino todo el equipo. En la sub división de los estudiantes está el gobierno estudiantil y la pastoral del plantel.

2.1.2 ORGANIGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR LA PROVIDENCIA

Al realizar el diagnóstico de la Institución verifico que la Unidad Educativa no tiene establecido la estructura funcional de cada uno de los departamentos, por tal razón presento la siguiente:

ORGANIGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO PARA LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR LA PROVIDENCIA



Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

El diseño de este organigrama me permitió plasmar la función primordial de cada colaborador. Sirve para señalar de manera general la estructura del establecimiento educativo y la función primordial de cada cargo, así tenemos:

En el Nivel Uno, el directivo, se encuentra la Madre Rectora y su función que es velar por el cumplimiento de los programas y proyectos de la Unidad Educativa La Providencia.

En el Segundo Nivel, el Ejecutivo en el que está la Coordinadora Académica con su función que es Asesorar a la Rectora en asuntos técnicos pedagógicos, administrativos y disciplinarios ella además es quien sustituye a la rectora en su ausencia.

En el Tercer Nivel se encuentra el personal operativo y forman parte de él, el Personal Administrativo: La Secretaria, encargada de recopilar, conservar y tramitar la documentación del plantel. La Colectora su función es recolectar, proteger los recursos económicos a su cargo del centro educativo. Los Docentes son los encargados de contribuir en la formación académica y católica de los estudiantes. El Comité de Padres de Familia son los encargados de desplegar funciones en bien de la institución.

En el Cuarto Nivel está integrado por el Personal Auxiliar; el Médico que busca satisfacer las necesidades de prevención, cuidado y tratamiento de la salud de todos en el plantel. El señor Guardia precautela la seguridad dentro del plantel. El Conserje debe mantener el orden y limpieza de la institución. La señora de la limpieza esta para el cuidado de la comunidad de las religiosas y cuando amerite del plantel. Para mantener cuidados los jardines y la naturaleza del plantel se encuentra la señora de Jardinería.

En el Quinto y Último Nivel, el Consejo Directivo quienes elaboran documentos concernientes al bien de la institución y el Auditor quien verifica la veracidad de la información contable.

Las Comisiones de Docentes se sub divide en 5 equipos, cada uno con su función, y estos son:

Comisión sociocultural quienes organizan los programas sociales del plantel. La Comisión de Espiritualidad organiza los sacramentos de la unidad educativa y actos litúrgicos. La Comisión de Deportes y Recreación coordina todas las actividades deportivas, desfiles y la banda rítmica. La Comisión de Ornato y Aseo verifica el orden y aseo de todo el plantel en especial cuidado al bar.

Es función del Inspector hacer cumplir las leyes, normas y disposiciones del plantel.

Dentro de la sub división de los docentes encontramos: La Junta de Directores de Área que son los que se encargan de planificar y coordinar actividades educativas. Los Profesores Guía quienes coordinar las actividades del aula a su cargo. La junta de profesores de área que controlar, evaluar la adaptación y ejecución de los programas. Orientación Vocacional se encarga del cuidar el bienestar de los estudiantes.

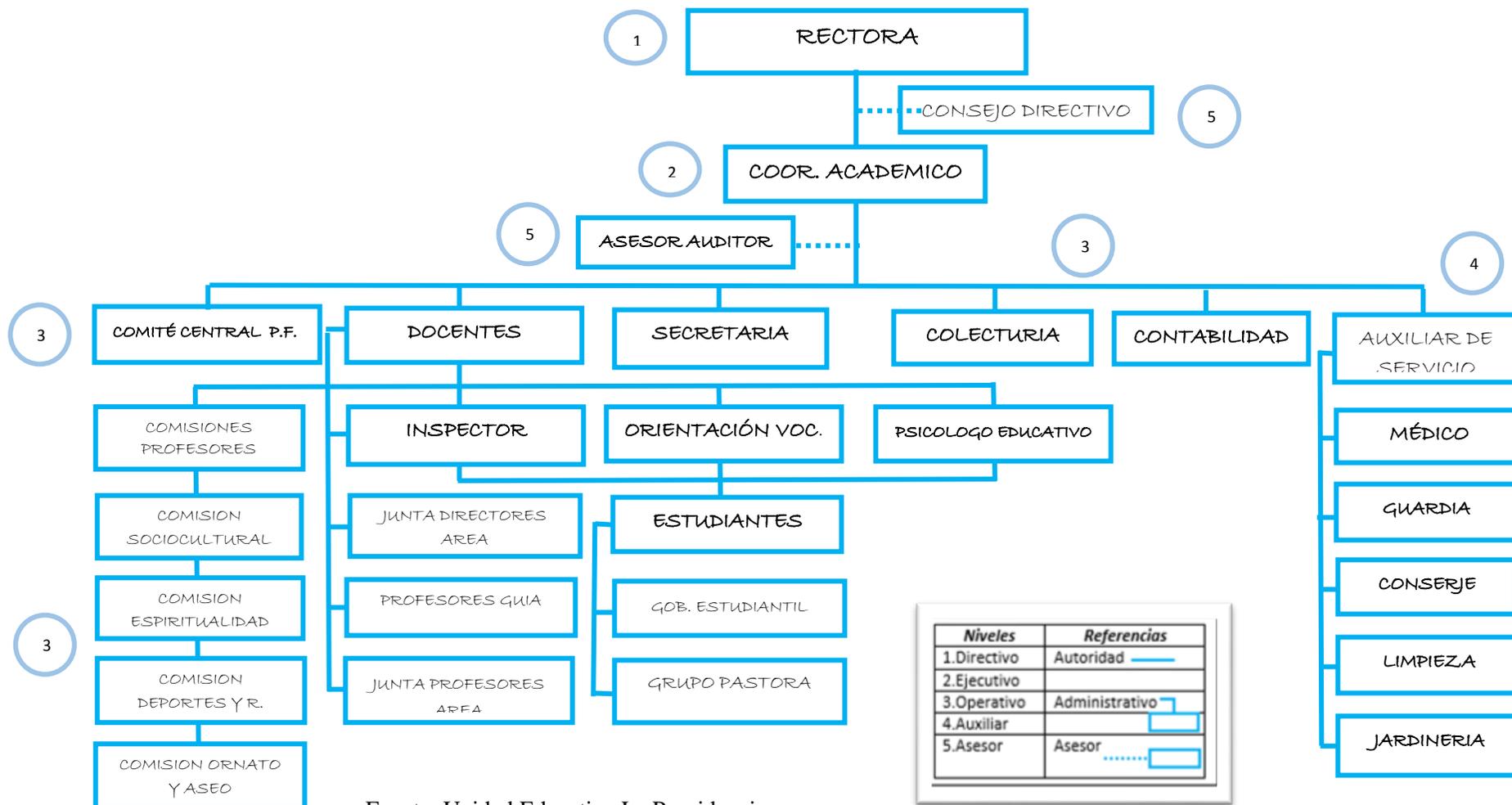
Estudiantes, es función de los estudiantes participar puntualmente en el proceso de formación. El Gobierno Estudiantil es quien colabora por el bienestar de los estudiantes de la institución. El Equipo de la Pastoral incentivar la fe católica en todas las personas del centro educativo.

La Psicóloga Educativa tiene como función esencial contribuir en el desarrollo del estudiante de providencia.

2.1.3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR LA PROVIDENCIA

En este organigrama se identifica claramente la estructura administrativa, los cargos que existen y los que deben ser ubicados, teniendo clara la jerarquía y en especial los canales de comunicación que son de vital relevancia en la Unidad Educativa Particular La Providencia.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR LA PROVIDENCIA



Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

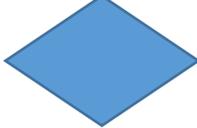
Como se puede visualizar el organigrama estructural diseñado se encuentran con todas las divisiones departamentales que tiene en la actualidad el centro educativo y los niveles jerárquicos que son cinco junto a sus referencias.

En el Nivel Uno, el directivo y su línea de autoridad es un poco más ancha, se encuentra la Madre Rectora; el Segundo Nivel es el Ejecutivo en el que está la Coordinadora Académica, el Tercer Nivel es el operativo y forman parte de él, el Personal Administrativo, Docentes y el Comité de Padres de Familia; el Cuarto Nivel está integrado por el Personal Auxiliar; El Quinto y Último Nivel está acompañado de la línea de asesoramiento que es la entrecortada, tenemos al Consejo Directivo y al Auditor.

Al pie del gráfico consta una pequeña tabla con los niveles y las referencias que guía el uso del organigrama.

2.2 DIAGRAMAS PROPUESTOS DE LOS PROCESOS RELEVANTES EN LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA

Los diagramas de procesos nos ayudan a visualizar de forma clara y cronológicamente ordenada cada paso en los procesos que se desarrollan rutinariamente en el plantel, dándonos a la vez la información necesaria para verificar el papel que cada colaborador desempeña. Para la elaboración de las gráficas se requiere de las siguientes simbologías:

- ◆ Para graficar Procesos: 
- ◆ Para señalar Subprocesos: 
- ◆ Para identificar Documentos: 
- ◆ Para ubicar Decisiones: 
- ◆ Para indicar el Inicio o Fin: 
- ◆ Para señalar Datos: 

2.2.1 PROCESO PROPUESTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL EN LA UNIDAD EDUCATIVA

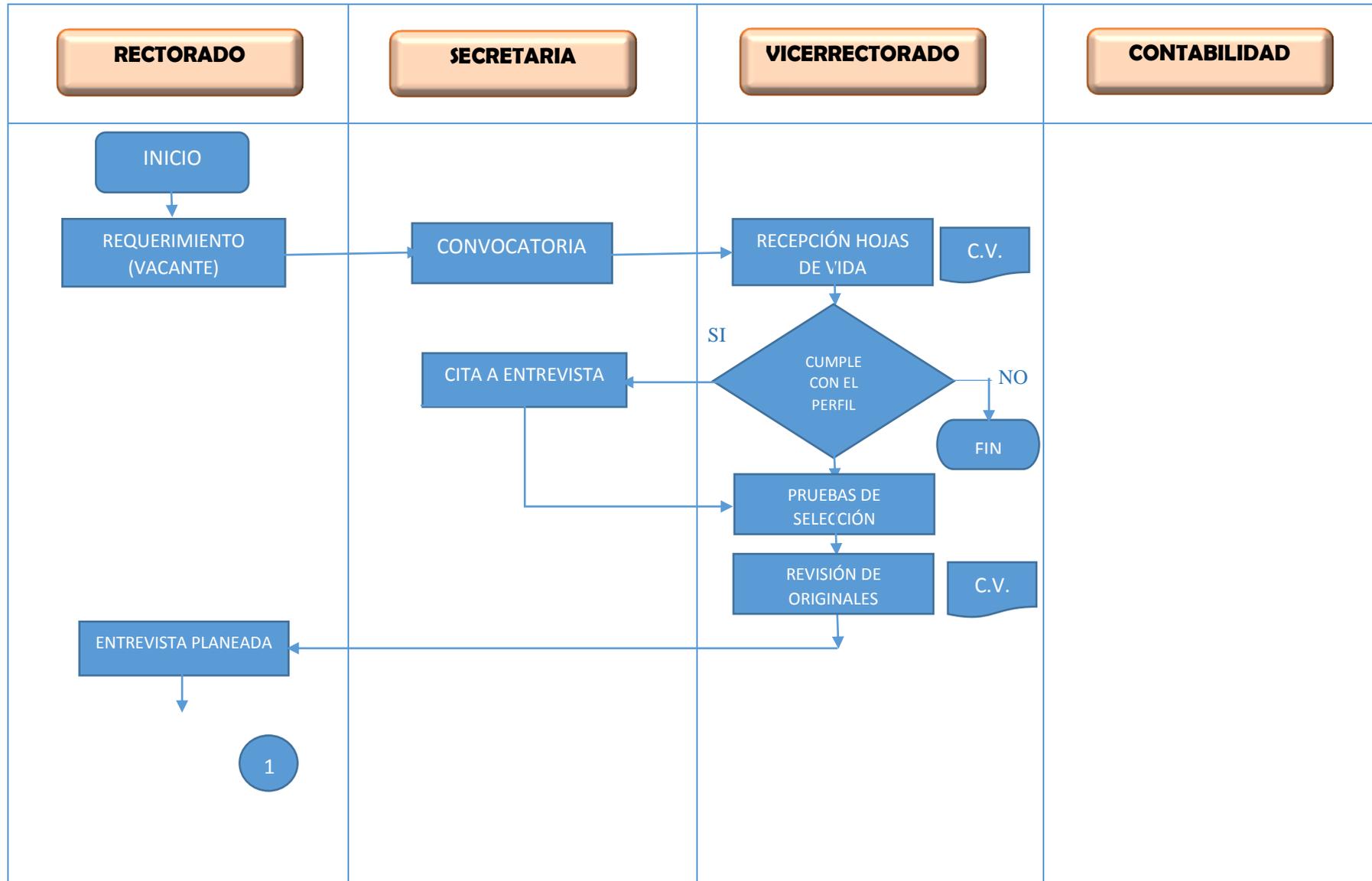
La selección del personal es un proceso con el cual la Unidad Educativa buscara elegir los candidatos más idóneos que cumplan con el perfil que la vacante lo requiera y a la vez sea un verdadero colaborador en el plantel para el logro de los objetivos de la institución.

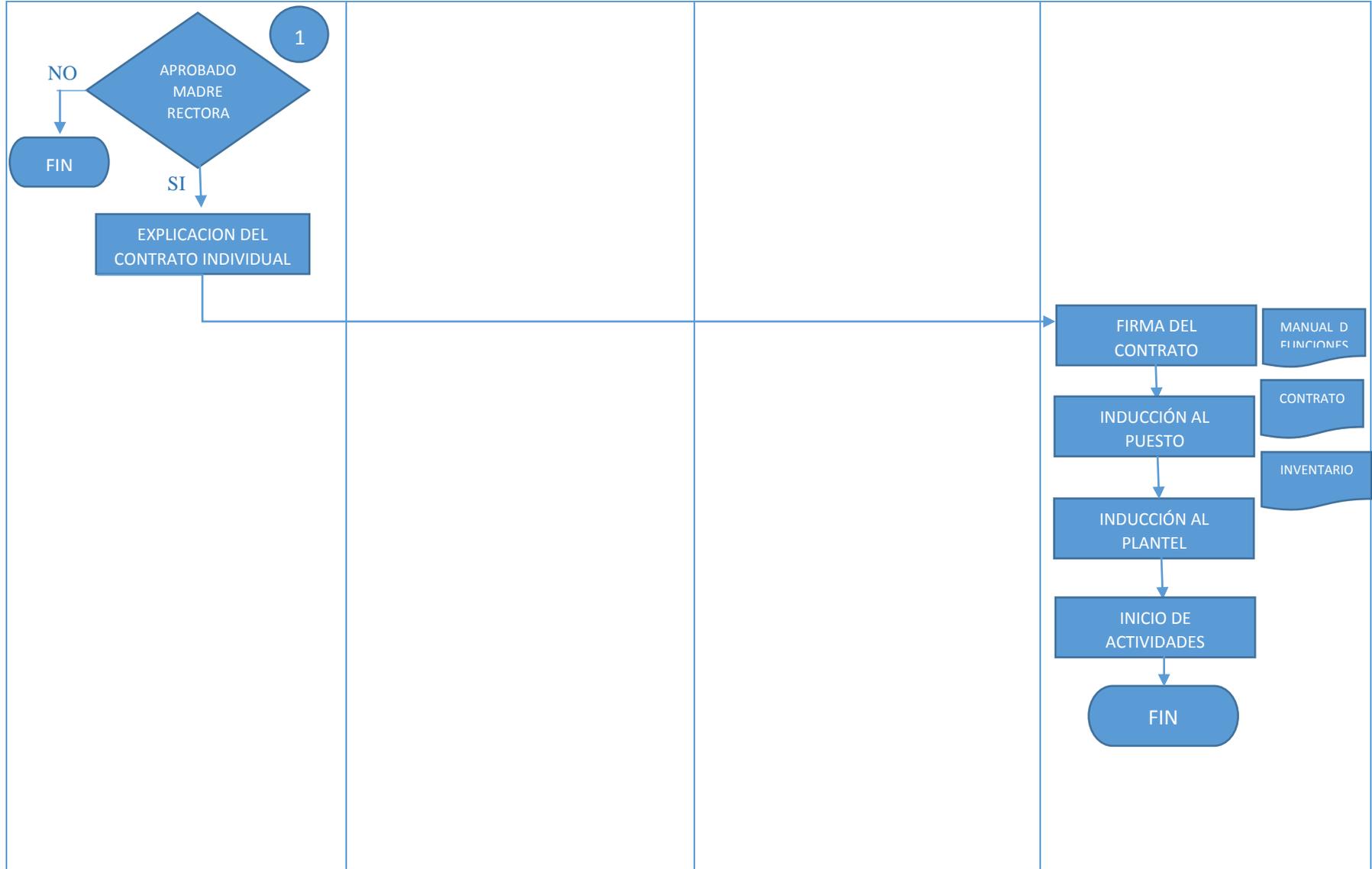
NOMBRE DEL PROCESO:	PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL
OBJETIVO DEL PROCESO:	Reclutar profesionales competitivos para fortalecer la planta docente o de colaboradores de la Unidad Educativa.
RESPONSABLES:	Rectora, Vicerrectora, Inspector
REFERENCIAS:	Reglamento Interno, Manual de Funciones, PI
EXPLICACIÓN ABREVIATURAS:	C.V. Curriculum Vitae
DOCUMENTACIÓN:	Comunicado prensa, Hojas de Vida, apuntes relevantes entrevista, contrato

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

A continuación esquematizo el flujograma del proceso de selección del personal para la Unidad Educativa, el mismo que da su inicio con el requerimiento del colaborar en el plantel posteriormente a través de secretaria se convoca a los candidatos, en el vicerrectorado son receptadas las hojas de vida por la vicerrectora, si no cumple con los requisitos se concluye el proceso, si cumple con el perfil que se requiere es citado a entrevista del departamento de secretaria. Se ha incorporado un paso en el vicerrectorado que son las pruebas que el candidato rendirá en el vicerrectorado junto a la revisión y verificación de originales de su carpeta y tiene una entrevista con la rectora, si no la aprueba culmina su proceso, en el caso de que si pase la entrevista con la rectora, se dirige a contabilidad a la elaboración del contrato de trabajo en el que se le comunica su manual de funciones, el inventario a su cargo y el debido proceso de inducción a su puesto de trabajo y a la institución.

2.2.1.1 FLUJOGRAMA PROPUESTO DEL PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL PLANTEL





Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero

2.2.2 PROCESO DEL SERVICIO DE MATRICULAS EN EL PLANTEL

El proceso de matrículas no se lo tenía muy claro paso a paso, por el equipo que ofrece el servicio; espero que con el presente esquema fluya la comunicación y se tenga claro los pasos que se debe cumplir y explicar al padre de familia.

NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO DE MATRICULAS EN LA UNIDAD EDUCATIVA A LOS PADRES DE FAMILIA O REPRESENTANTES
OBJETIVO DEL PROCESO:	Acoger a niños y jóvenes a ser parte de la U.E. durante el proceso educativo
RESPONSABLES:	Los Padre de familia, colaboradores del plantel (PERSONAL ADMINISTRATIVO)
REFERENCIAS:	P.I, CONFEDEC, Reglamento Interno, Junta Reguladora de costos
EXPLICACIÓN ABREVIATURAS:	C.I.: Cédula de Identidad; Est. : Estudiante; L.U. : Lista de Útiles
DOCUMENTACIÓN:	Acta De Compromiso, La Factura de Inscripción, Ficha del Estudiante

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

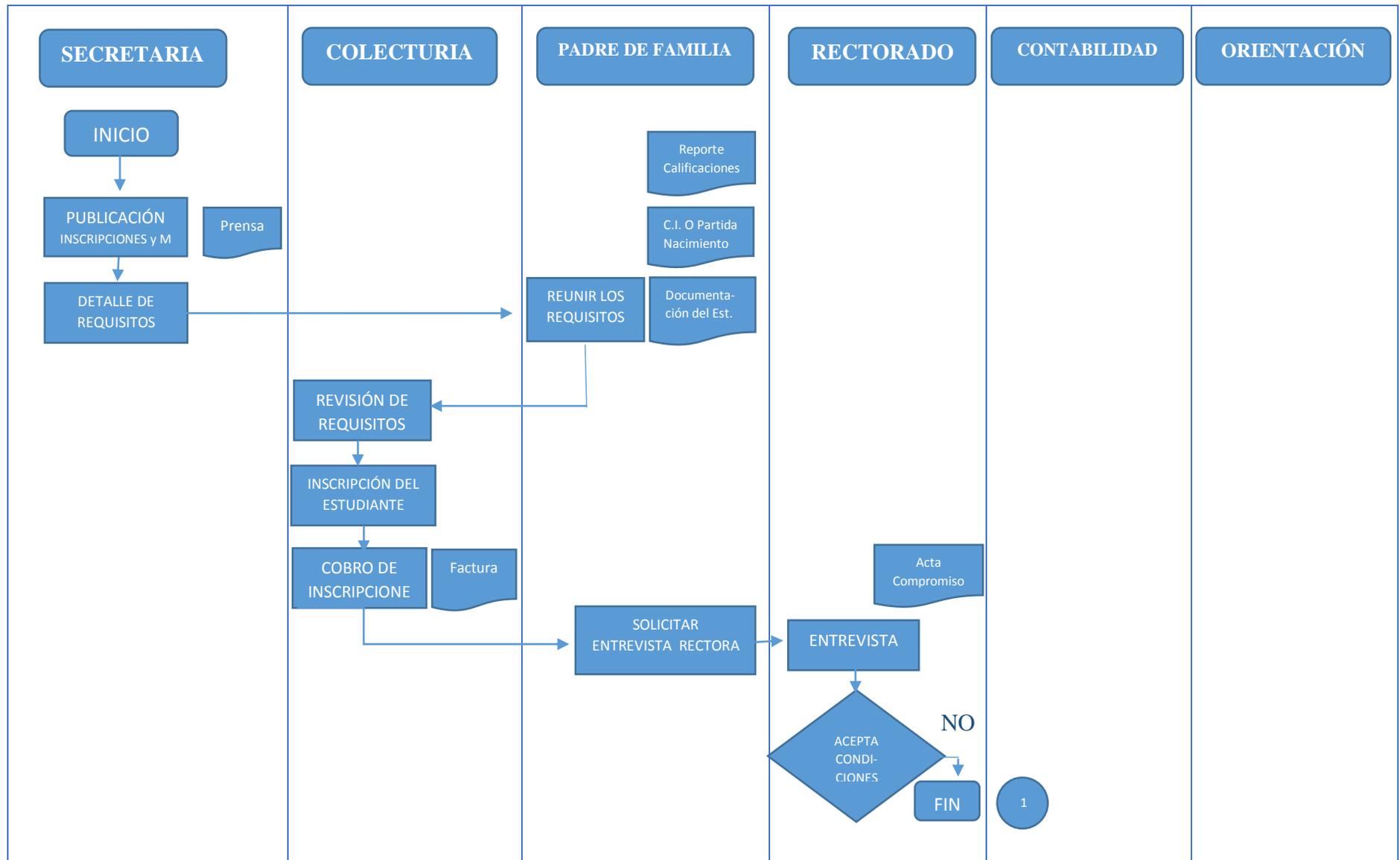
En el flujograma del proceso de matrículas intervienen un total de cinco personas del departamento administrativo y directivo del plantel, y el padre de familia.

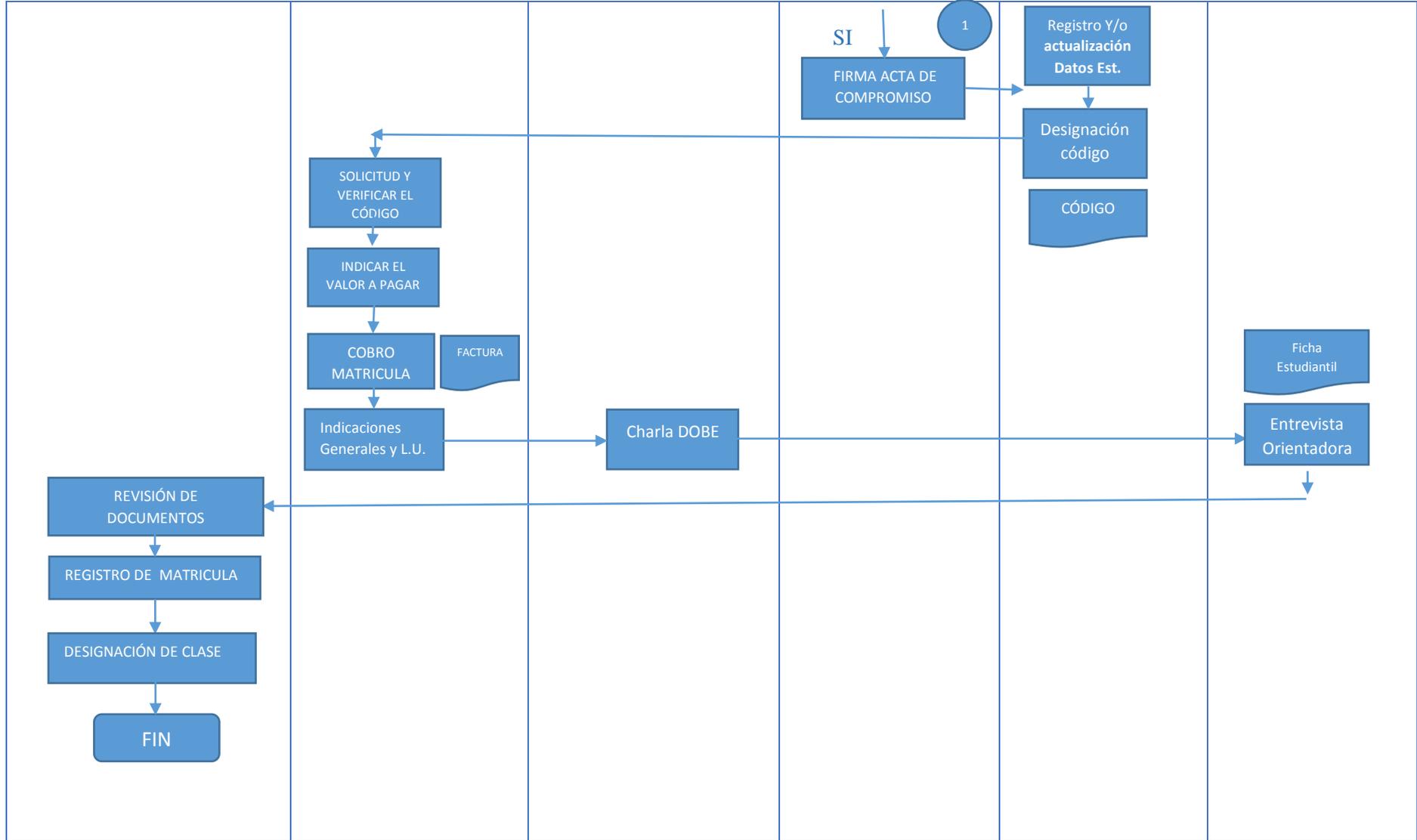
Inicia con las actividades para la inscripción del estudiante es decir las publicaciones en la institución y en la prensa de la localidad en la que se detalla los requisitos, posteriormente el padre de familia reúne los requisitos y se dirige a colecturía a cancelar la inscripción y recibe la correspondiente factura, se le encamina al padre de familia al rectorado a la entrevista con la rectora en la que se incluye si está de acuerdo una acta de compromiso de aceptar la normativa del establecimiento para el estudiante y el padre de familia o representante, la misma que debe firmar; si no acepta algún punto no firma el acta y se concluye el proceso; si acepta la disciplina institucional continua

dirigiéndose a contabilidad si es un estudiante nuevo, para el registro de los datos del estudiante y se le otorga un código para luego hacer uso de este en colecturía al cancelar la matrícula a cambio se le entrega su factura, se le recuerda la modalidad de pago de la colegiatura ya sea en efectivo en la institución o con depósitos o transferencias y el trámite a seguir. Se le encamina al padre de familia al departamento de bienestar estudiantil donde llena una ficha del estudiante si este es nuevo o ha cambiado alguna información de relevancia en el caso de alumnos del plantel.

Con toda la documentación en orden se dirige a secretaria donde registra la matrícula y se informa de la designación del aula correspondiente, con este último paso concluyo el proceso de matriculación.

2.2.2.1 FLUJOGRAMA PROPUESTO DEL PROCESO DE MATRICULAS EN LA INSTITUCIÓN





Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

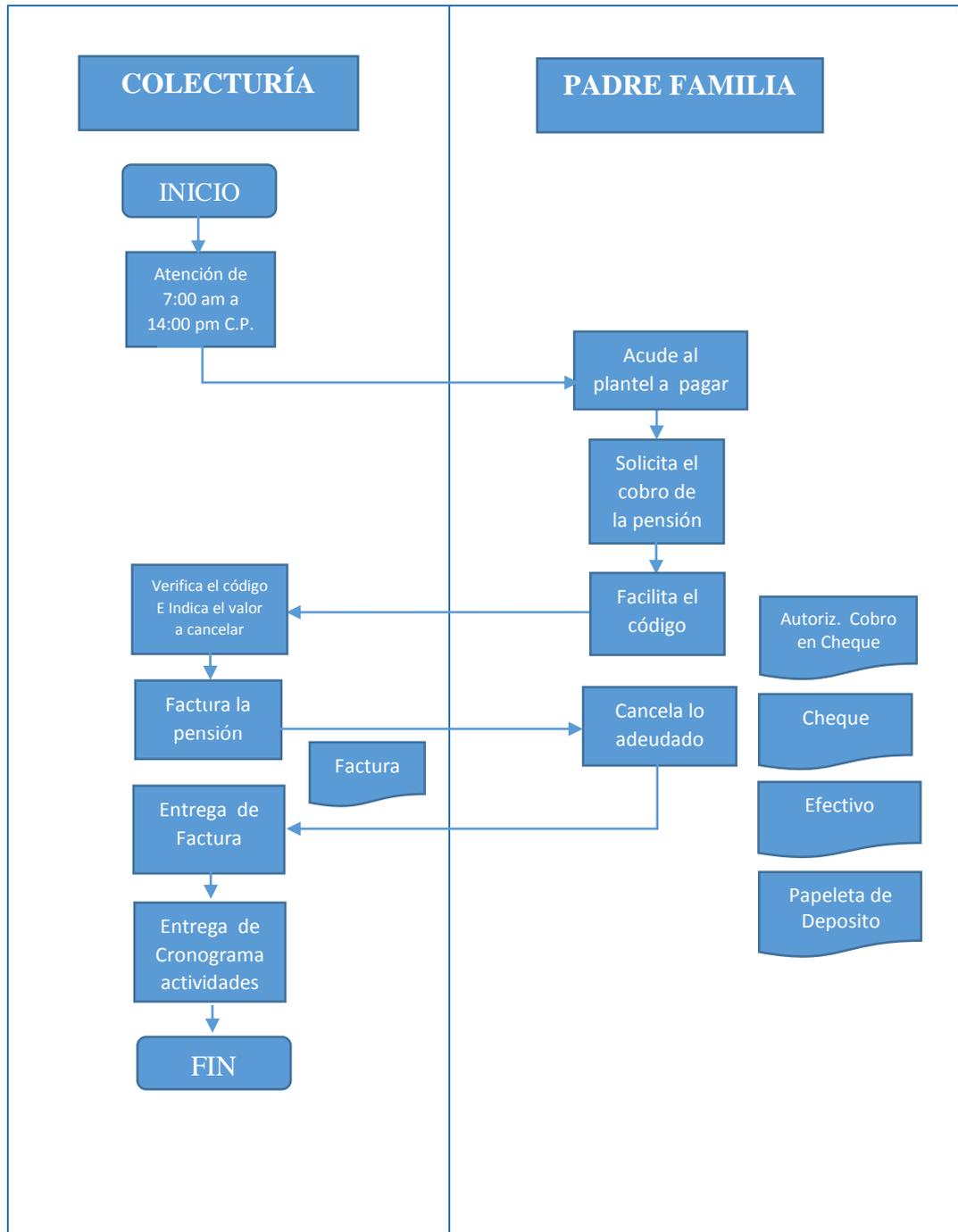
2.2.3 PROCESO DEL SERVICIO DE COBRO DE PENSIONES EN LA INSTITUCIÓN

Las pensiones en el plantel se deben cancelar hasta el 10 de cada mes, en la Colecturía de la institución o en cualquier agencia del banco Internacional a nombre de U.E. La Providencia.

NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO DE COLECTURIA PARA EL COBRO DE PENSIONES
OBJETIVO DEL PROCESO:	Recaudar las cancelaciones de colegiaturas cada mes de la mayor aportación posible.
RESPONSABLES:	Padres de familia o representantes, Colecturía y docentes.
REFERENCIAS:	J.R.C.; CONFEDEC
DOCUMENTACIÓN:	factura, cheque, papeleta de depósito

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

2.2.3.1 FLUJOGRAMA PROPUESTO DEL PROCESO DE COBRO DE COLEGIATURAS



Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

En el proceso del cobro de colegiaturas en el plante se puede observar que intervienen dos personas, la colectora y el representante del estudiante. El horario de atención es de lunes a viernes desde la 7h00 am hasta las 14h00.

El representante acude a la ventanilla de colecturía a realizar el pago mensual para lo cual le facilita el código a la colectora que verifique si es su representado e indique el valor adeudado, se factura y mientras se cobra se le solicita su firma respectiva en el comprobante, en el caso de efectivo.

El pago mediante cheque debe estar autorizado por escrito de la madre rectora. El pago mediante deposito o transferencia debe ser abalizado por contabilidad y entregado en colecturía para la emisión de la factura respectiva.

Una vez de acuerdo las partes con la cancelación se le entrega al padre de familia el cronograma de actividades o alguna otra indicación informativa de la agenda de actividades del mes.

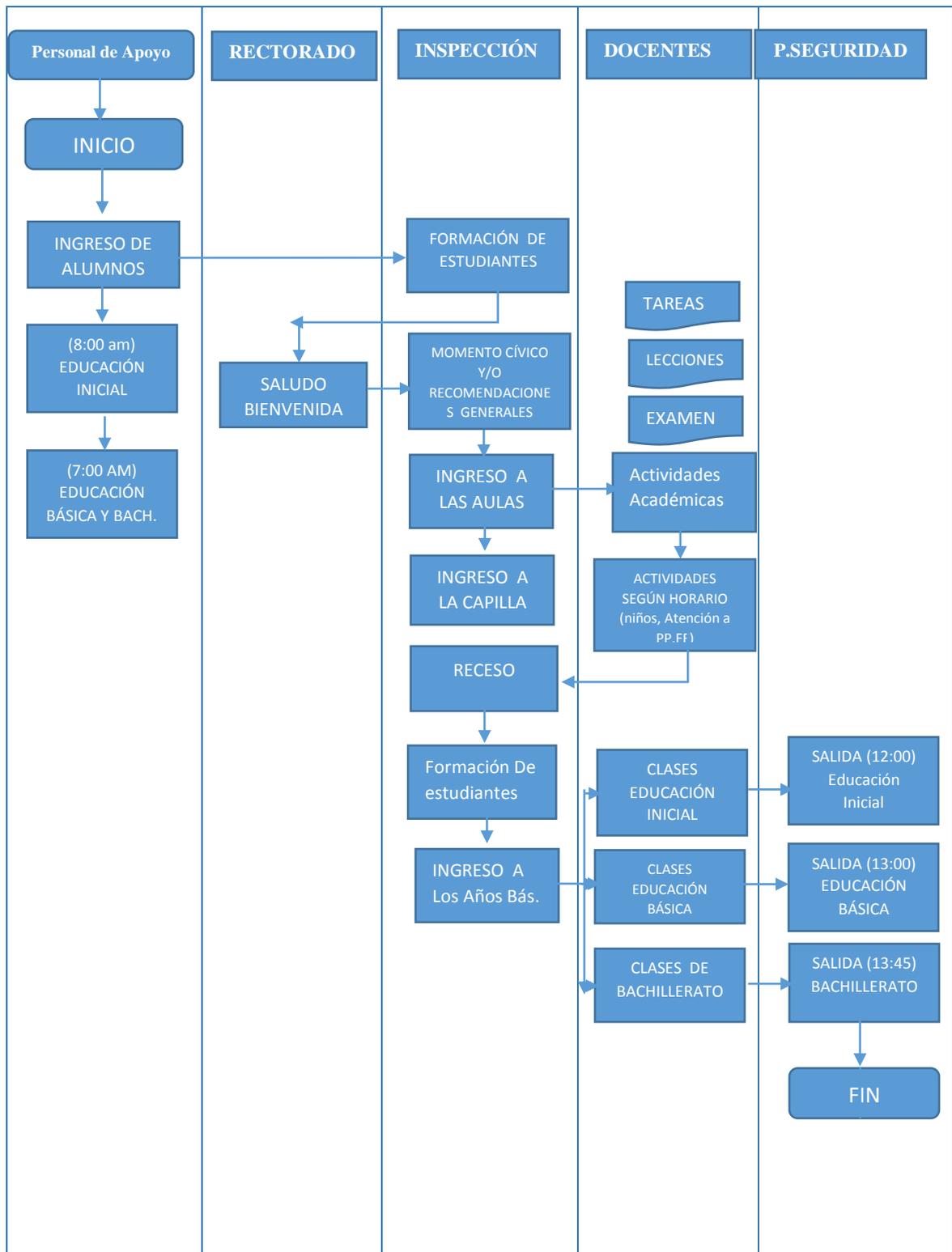
2.2.4 PROCESO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO EDUCATIVO

El proceso para la entrega del servicio educativo a los estudiantes de la institución consta de los siguientes pasos:

NOMBRE DEL PROCESO:	ENTREGA DEL SERVICIO EDUCATIVO
OBJETIVO DEL PROCESO:	Graficar los pasos adecuados para la entrega del servicio educativo
RESPONSABLES:	Todos los colaboradores del centro educativo
REFERENCIAS:	P.I.
DOCUMENTACIÓN:	registros de clases, de asistencia, carpetas de estudiantes, tareas, pruebas

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

2.2.4.1 FLUJOGRAMA PROPUESTO DEL PROCESO DE ENTREGA DEL SERVICIO EDUCATIVO



Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

El flujograma del proceso para la entrega del servicio educativo en la Unidad Educativa Particular La Providencia inicia con el ingreso de los estudiantes al establecimiento a las 7h00 los alumnos de educación básica y bachillerato, a las 8h00 los niños de educación inicial.

El inspector del plantel dirige la formación, la rectora saluda y motiva a los niños y jóvenes; da paso a las indicaciones generales, o al momento cívico si es lunes, luego ingresan a las aulas según la dirección del inspector o acuden a la capilla de la institución pues cada año básico tiene una vez a la semana misa la primera hora de la jornada. Cumple sus horas de clases según su horario y salen al receso.

Al concluir el receso los estudiantes retoman sus actividades en cada año básico según su horario.

Cumplen su jornada de estudios, de entrega de tareas, lecciones y participación en clases para salir de la institución, educación inicial a las 12h00, la educación básica hasta séptimo básica su hora de salida es a la 13h00 y finalmente los estudiantes del bachillerato culminan su jornada de estudios en el plantel a las 13h45.

En este flujo se incorporó además la atención a padres de familia según horario para consultar con cada docente. Finaliza el proceso con la salida de todos los estudiantes del centro educativo.

2.3 FUNCIONES DEL PUESTO

El perfil del puesto nos ayuda a identificar las funciones principales y esenciales que debe desarrollar el colaborador además nos permite seleccionar el personal idóneo ya que nos indica los requisitos mínimos para declarar la competencia.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
NOMBRE DEL CARGO:	RECTORA
DEPENDENCIA:	RECTORADO
REPORTA A:	MADRE PROVINCIAL Y ECONOMA
SUPERVISA A:	PERSONAL ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y DE SERVICIOS.
OBJETIVO PRINCIPAL:	
-Planear, coordinar, dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de planes, programas y proyectos de la Unidad Educativa siendo su representante legal, velar por el cumplimiento de la misión, visión y de los objetivos institucionales además de los establecidos por el Ministerio de Educación.	

REQUISITOS MINIMOS PARA DECLARAR LA COMPETENCIA:
<ul style="list-style-type: none"> - Título de Licenciado en educación y/o estudios en pedagogía - Título de Postgrado o en carreras afines - Cinco años de experiencia profesional en educación - Dos años de experiencia en administración docente - Educación no formal en Sistemas de Gestión, Planeación Estratégica, Gestión Administrativo, Educación, Pedagogía, entre otros. - Habilidad para resolver conflictos, para trabajar con equipos grandes.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:
<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar con estrategias para el cumplimiento de la misión, visión y otros objetivos del plantel. - Coordinar la elaboración del PI y la aplicación de políticas ministeriales. - Representar al establecimiento en actas y eventos. <p>Controlar el cumplimiento de las funciones del personal docente acorde a las políticas de gobierno.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar seguimiento para el cumplimiento de las políticas que se acuerden en los aspectos académicos, financieros y de la pastoral, enmarcados siempre en la normativa Ministerial y de la Congregación Religiosa. - Elaborar y ejecutar la planeación institucional. - Incentivar el uso de los canales de comunicación en la Unidad Educativa. - Delegar funciones - Presidir los eventos, programas, actividades, ceremonias y actos de la Institución. - Establecer los contratos de los colaboradores de la unidad Educativa - Encaminar los procesos de la evaluación institucional. - Otorgar permisos justificados del personal y buscar provisionalmente su colaborador. - Autorizar con su firma los títulos académicos que otorga la Unidad Educativa. - Elaborar y presentar el proyecto del presupuesto para futuro e informar del anterior. - Emplear las sanciones disciplinarias acorde al Manual de Convivencia y Reglamento Interno. - Guiar los procesos de la Evaluación Institucional. - Otras funciones acorde al cargo conforme se indique en la ley, manuales o reglamento.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
NOMBRE DEL CARGO:	COORDINADOR ACADÉMICO
DEPENDENCIA:	COORDINACIÓN ACADEMICA
REPORTA A:	HNA RECTORA
SUPERVISA A:	DOCENTES
OBJETIVO PRINCIPAL:	
- Coordinar los procesos pedagógicos y académica de la institución.	

REQUISITOS MINIMOS PARA DECLARAR LA COMPETENCIA:
<ul style="list-style-type: none"> - Título de tercero o cuarto nivel en docencia, educación o estudios pedagógicos. - Diplomado, seminarios, cursos en educación, estrategias educativas, pedagogía u otros afines. - Dos años de experiencia en el mismo cargo. - Habilidad para trabajar en equipo, comunicación asertiva y liderazgo.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:
<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del calendario académico anual. - Guiar el proceso de evaluación institucional. - Coordinar la elaboración del PEI y su socialización. - Planificar, coordinar, socializar y evaluar. - Evaluar el diseño del plan de estudios. - Planificar, organizar y comunicar capacitaciones y reuniones para tratar asuntos académicos. - Participar en las reuniones del consejo directivo, de áreas u comisiones. - Estudiar y socializar la información del Ministerio de Educación. - Solicitar, revisar y autorizar los cuestionarios de evaluación que se aplicaran a los estudiantes. - Trabajar conjuntamente con la rectora. - Otras funciones propias del cargo.

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
NOMBRE DEL CARGO:	DOCENTE
DEPENDENCIA:	Aula de cada año / sala de profesores
REPORTA A:	Coordinadora Académica
SUPERVISA A:	Estudiantes
OBJETIVO PRINCIPAL:	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar, desarrollar y evaluar los procesos para el aprendizaje mediante destrezas de los estudiantes según el año de educación y asignatura impartida. 	

REQUISITOS MINIMOS PARA DECLARAR LA COMPETENCIA:
<ul style="list-style-type: none"> - Título de tercer o cuarto nivel en educación o estudios pedagógicos en la cátedra a impartir. - Educación no formal en Planeación Educativa, Desarrollo intelectual, Diplomado en Gestión Educativa u otras afines. - Un año de experiencia en la docencia. - Habilidad para educar a niños y/o jóvenes.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar los planes de cada clase a impartir, las estrategias y elementos necesarios. - Planear la asignatura para cada periodo. - Orientar el aprendizaje de los estudiantes. - Evaluar los conocimientos de sus estudiantes. - Registrar correctamente las evaluaciones de los estudiantes durante todo el proceso educativo. - Evaluar con los alumnos el desarrollo de la cátedra. - Crear estrategias para complementar el aprendizaje de los estudiantes que presenten dificultades. - Participar en las reuniones, convivencias, actividades, programas y eventos que se realicen en el plantel. - Fomentar el respeto y disciplina en sus clases. - Propiciar un clima de respeto e integración para un mejor trabajo en equipo. - Acompañar el proceso de formación de sus estudiantes. - Mantener una comunicación permanente con su inmediato y con los estudiantes. - Otras funciones acordes al cargo.

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
NOMBRE DEL CARGO:	PSICÓLOGA
DEPENDENCIA:	Coordinación de acompañamiento
REPORTA A:	Coordinadora académica y rectora
SUPERVISA A:	Estudiantes
OBJETIVO PRINCIPAL:	
Apoyar el proceso educativo y encaminar u orientar a los estudiantes en su desarrollo personal, formativo o social.	

REQUISITOS MINIMOS PARA DECLARAR LA COMPETENCIA:
<ul style="list-style-type: none"> - Título profesional de Psicopedagogo, Psicóloga - Educación no formal en psicología clínica, educativa o afines. - Dos años de experiencia profesional trabajando en instituciones educativas. - Habilidad para dinamizar procesos y trabajo con niños, jóvenes y padres de familia.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:
<ul style="list-style-type: none"> - Dar el acompañamiento necesario para cada caso. - Mantener un seguimiento de los procesos para resolver conflictos. - Registrar e informar el avance de los casos que requieren estrategias especiales. - Participar de las capacitaciones, reuniones, convivencias u otras actividades que realice la institución. - Desarrollar capacitaciones, talleres y charlas para estudiantes y padres de familia. - Llevar las carpetas de cada estudiante y su desempeño. - Otras funciones acorde al cargo.

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
NOMBRE DEL CARGO:	CONTADORA
DEPENDENCIA:	ADMINISTRACIÓN
REPORTA A:	HNA RECTORA SUPERIORA O MADRE SUPERIORA
SUPERVISA A:	COLECTORA, AUXILIARES DE SERVICIOS
OBJETIVO PRINCIPAL:	
- Gestiona, controlar y registrar los recursos de la Unidad Educativa.	

REQUISITOS MINIMOS PARA DECLARAR LA COMPETENCIA:
<ul style="list-style-type: none"> - Título en Administración de Empresas o afines - Diplomado, cursos o seminarios en Gestión Administrativa, financiera, Contabilidad, Tributación u otros. - Experiencia de dos años como contadora. - Habilidad para trabajar en equipo y para tomar decisiones.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar contratos de trabajo para cada colaborador del plantel y legalizarlos. - Cumplir con los compromisos fiscales de impuestos, tasas u otros. - Controlar e evaluar el trabajo de quienes supervisa. - Elaborar y ejecutar el presupuesto de la institución. - Llevar el registro contable íntegro y al día. - Participar en los eventos, reuniones, capacitaciones, convivencias y otras actividades que desarrolle el plantel. - Controlar cuentas por cobrar y pagar - Dar seguimiento y evaluar los casos de solicitud de descuentos en pensiones. - Mantener un registro actualizado de los bienes del plantel con sus debidos responsables. - Realizar el proceso de compras para el plantel.

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
NOMBRE DEL CARGO:	COLECTORA
DEPENDENCIA:	ADMINISTRACIÓN
REPORTA A:	HNA RECTORA SUPERIORA O MADRE SUPERIORA
OBJETIVO PRINCIPAL:	
- Recaudar y proteger los fondos de la Unidad Educativa.	

REQUISITOS MINIMOS PARA DECLARAR LA COMPETENCIA:
<ul style="list-style-type: none"> - Título en Administración de Empresas o afines - Diplomado, cursos o seminarios en Gestión Administrativa, financiera, Contabilidad, Tributación u otros. - Experiencia de un año en puesto similar. - Habilidad para atención al cliente. - Habilidad numérica.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:
<ul style="list-style-type: none"> - Efectuar la cancelación a proveedores. - Entregar viáticos o gastos varios al personal autorizado. - Mantener actualizado todos los registros por cancelaciones en Koinor. - Conservar archivos y facturas en orden cronológico. - Elaborar cierres de caja y depósitos al final de cada día. - Emitir reportes de deudas pendientes a cada año de educación. - Participar activamente en reuniones, capacitaciones, programas o eventos que se lleven a cabo de la Unidad Educativa. - Trabajar conjuntamente con Contabilidad. - Controlar los inventarios.

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:	
NOMBRE DEL CARGO:	SECRETARIA
DEPENDENCIA:	ADMINISTRATIVO
REPORTA A:	RECTORA
OBJETIVO PRINCIPAL:	
- Recopila, conserva y tramita la documentación de la institución.	

REQUISITOS MINIMOS PARA DECLARAR LA COMPETENCIA:
<ul style="list-style-type: none"> - Título profesional en Secretariado Bilingüe. - Educación no formal en archivos, paquetes informáticos, otros. - Experiencia requerida dos años en funciones similares. - Habilidades creativas, atención al cliente, sinergia en el trabajo en equipo.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar actas, informes y estadísticas del plantel. - Participar en todas las actividades, programas, convivencias y capacitaciones que se realizan de la institución. - Elaborar actas de grado y demás documentos de la institución. - Realizar convocatorias, oficios, solicitudes entre otros documentos. - Mantener los archivos y registros ordenados y actualizados. - Trabajar conjuntamente con contabilidad y colecturía. - Otras funciones acordes al cargo.

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
 Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

3. DIRECCIÓN

Es de vital importancia socializar el presente trabajo con el talento humano que debe desarrollar estas actividades con el fin de brindar un mejor servicio.

3.1 PLAN DE CAPACITACIÓN

Al poner en marcha el presente plan de capacitación se busca realizar un mejoramiento continuo de los procesos administrativos en la Unidad Educativa, con el objetivo de mejorar tratando de perfeccionar el trabajo en equipo de los colaboradores para alcanzar los objetivos que persigue la institución.

3.1.1 Capacitación sobre los Elementos Organizacionales

Al pertenecer la Institución a una conragación está bajo algunas directrices comunes entre planteles La Providencia pero siempre es bueno que estos elementos sean acordes a las realidades institucionales, a su entorno en si a su propia realidad según el mercado, por esta razón me permito sugerir la Misión y Visión planteada.

Objetivo General:

Direccionar el trabajo en equipo de los colaboradores del plantel en busca de la Misión y Visión de la Unidad Educativa.

Objetivos Específicos:

- Definir la razón de ser de la Unidad Educativa mediante una identidad corporativa clara.
- Enfocar la imagen futura de la institución.

Actividades:

- Se realizó un taller de capacitación para la construcción de la misión y visión personal enfocada al logro de la Misión y Visión Institucional socializada.
- Se ubicó en lugares visibles la misión y visión del plantel para su fácil lectura.
- Se motivó a los estudiantes, cada maestro guía del año escolar, para que conozca y entienda la misión y visión de la Unidad Educativa.
- En una reunión mensual con padres de familia se incorporó la socialización de la misión y visión del plantel.
- Se sugiere que debe constar en todo documento institucional que amerite, su misión y visión.

3.1.2 Capacitación sobre la Estructura Organizacional

Es el ambiente en el que se desarrolla todas las actividades de la Unidad Educativa en la que se encuentran los roles que cada colaborador debe asumir con el mejor rendimiento posible para lograr los objetivos y metas.

Los Organigramas son la representación mediante un gráfico de la estructura de la institución en el que consta funciones, departamentos, posición y organización, nos sirven como informativos ya que nos reflejan los cambios en el plantel, por ende puedo mencionar que los organigramas son flexibles ya que podemos ayustarlos o modificarlos acorde a los cambios o necesidades que presente el plantel educativo.

En el organigrama Estructural tenemos los niveles jerárquicos definidos. Constan cada uno de los puestos que tiene la institución actualmente.

En el organigrama Funcional encontramos claramente el cargo con su principal función a desarrollar en el plantel.

Con el organigrama de personal fácilmente ubicamos el nombre de la persona que está actualmente en ese rol en la unidad educativa.

Objetivo General:

- Demostrar la utilidad de los organigramas actualizados en la Unidad Educativa.

Objetivos Específicos:

- Incorporar los organigramas como informativos de importancia en la institución.
- Determinar cargos claros, funciones, relaciones de dependencia y niveles.

Actividades:

- Se llevó a cabo el taller de explicación y difusión de los organigramas del plantel con los colaboradores de la Unidad Educativa.
- En una reunión con padres de familia se realiza una breve explicación sobre la utilidad de los organigramas para sus necesidades como padre de familia o estudiante.
- Se sugiere exponer los organigramas en un lugar visible, de fácil acceso y lectura.
- Se incorporar en el PI.

3.1.3 Capacitación sobre los Diagramas de los principales Procesos en La Unidad Educativa

Un flujograma o diagrama de flujo es un gráfico en el que se utilizan símbolos, esta cronológicamente ordenado cada uno de los pasos que se deben realizar dentro de un proceso.

Estos se utilizan para comprender mejor las situaciones actuales del plantel y diseñar un nuevo proceso en el que se incorporen mejoras para facilitar el trabajo y comunicación en el equipo de colaboradores de la institución, también nos ayuda a tener una idea clara y concreta sobre cada uno de los procesos con la visualización de las personas que intervienen, la secuencia de las operaciones y la circulación de los documentos o datos que se generan el transcurso del proceso.

Los procesos que generan mayor impacto en la Unidad Educativa en el área administrativa son los siguientes:

- Proceso de Selección del Personal
- Proceso de Matriculación en la Unidad Educativa
- Proceso del Servicio de Cobro de Colegiaturas en la Institución
- Proceso de la Entrega del Servicio Educativo en el Plantel

Objetivo General:

- Desarrollar de forma gráfica los procesos adecuados que realizan en la institución.

Objetivos Específicos:

- Socializar la incorporación de nuevos pasos en los procesos para obtener mejores resultados.
- Incentivar a los colaboradores a la aplicación de los flujos sugeridos.

Actividades:

- Se explicó en reunión de colaboradores del plantel los procesos que ellos realizan desde sus puestos y como deben contribuir al desarrollo eficiente y eficaz del proceso.
- Se llevó a cabo una reunión de trabajo con la Madre Rectora, Vicerrectora, Inspector, Contadora para la revisión del manual de funciones que existe en el plantel. Para de esta manera clarificar el perfil requerido para cada vacante.
- En el momento de la contratación se entregara al nuevo integrante de la institución su manual de funciones y la inducción al puesto de trabajo y al plantel.
- Para el proceso de Matriculación en la Unidad Educativa se debe exponer con anticipación un horario para la atención de matrículas que lo elaboraran conjuntamente el personal administrativo que es el directamente el afectado.
- Se debe priorizar la atención del personal administrativo en únicamente los pasos en el proceso de matrículas y no sobre cargar de tareas administrativas o a la par capacitaciones en el mismo horario de la atención a matrículas.
- Cada docente guía motivo al padre de familia a la cancelación oportuna de colegiaturas mensuales.
- Colecturía deberá dar seguimiento oportuno al pago por año básico e individual de las pensiones para emitir e mails recordatorios, mensajes y/o llamadas; hasta lograr una entrevista en la que se llegue a algún acuerdo de las partes.
- Se realiza una reunión todos los colaboradores para identificar como incentivar al año de educación que cumpla al día con sus pagos mensuales.

- Se capacita al personal docente en las actualizaciones y estándares que se efectúan en el Ministerio de Educación.
- Charla motivadora para atención al cliente en la que asista todo el personal.
- Notificar Oportunamente al padre de familia algún inconveniente con su representado para buscar que fluya la comunicación y tomar correctivos necesarios.
- Mantener permanentemente y respetar un horario de maestros para atención al padre de familia, el mismo que se visualizara fácilmente en algunas carteleras del plantel.

4. CONTROL

4.1 SISTEMA DE CONTROL EN LOS PROCESOS RELEVANTES EN LA UNIDAD EDUCATIVA LA PROVIDENCIA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

Un sistema de control es un conjunto de actividades, registros o procedimientos que norman o regulan un entorno en común donde se trata en lo posible de prevenir riesgos que afecten directamente a la institución.

Se presentan algunos beneficios debido a la implantación de un control interno, por ejemplo es mucho más fácil alcanzar sus objetivos y metas institucionales, se motiva a la práctica de valores, se cuenta con información confiable y al momento. Con la ayuda de todos los colaboradores se promueve el desarrollo en la organización.

La socialización e implementación de un sistema de control siempre necesita de sus autoridades.

EL CONTROL EN LOS PROCESOS				
PROCESO	CRITERIO	ACTIVIDADES	CONTROL	MEDICIÓN
SELECCIÓN DEL PERSONAL	-CONTRATACIÓN DEL PERSONAL IDÓNEO	-Publicación de vacante -Recepción de carpetas -Entrevistas y pruebas -Selección mejor perfil -Contratación -Periodo de prueba	- Archivar anuncio -Almacenamiento de Hojas Vida. - Formularios para entrevistas - Manual de funciones para verificar perfil -Archivar pruebas - Legalización contrato	- Estadística con el número de candidatos que asisten, que cumplen requisitos o según puntajes y/o entrevista. -Valor el perfil requerido y el de los candidatos.
SERVICIO DE MATRICULAS	- FIRMA DEL ACTA DE COMPROMISO	-Publicidad en prensa escrita y televisión. -Comunicados de inscripciones y matriculas. -Presentar para la matricula todos los requisitos. -Pago de matrícula. -Asentar la matrícula para la ubicación del año educativo.	- Archivar material publicitario y comunicados. - Carpetas de estudiantes archivadas en secretaria con todos los requisitos. - Todos los estudiantes deben constar en la nómina de secretaria en cada año designado para verificar si asentó su matrícula.	- Estadística comparativa de inscritos y matriculados este año vs el anterior para ubicar si dio resultado la publicidad. -Informe estadístico para conocer si todas las carpetas cumplen con todos los requisitos, responsable la secretaria. - Comparación de listados de Contabilidad, Colecturía, Secretaria. -Verificación de listados de Colecturía con el año educativo. Colecturía.

EL CONTROL EN LOS PROCESOS				
PROCESO	CRITERIO	ACTIVIDADES	CONTROL	MEDICIÓN
COBRO DE PENSIONES	- CANCELACIÓN PUNTUAL MENSUALMENTE O POR ANTICIPADO	-Motivar a que los padres de familia acudan puntualmente a cancelar la colegiatura de su representado.	-Hasta el 10 de cada mes debe estar canceladas todas las colegiaturas de cada año básico, el 15 del mes se pasara por los años básicos notificando a los padres que no han cancelado. - El 20 del mes se enviara mensajes o email a los representantes que adeuden. - Los padres de familia que adeudan desde dos meses se les llamara por teléfono. - Si el padre de familia después de alguna prórroga no cancela, se visitara el domicilio (colectora y orientadora).	-Reporte de colecturía el 10 de c/mes -Informe por aula del 15 de c/mes -Enviar mensajes o email recordándole su mora el 20 de c/mes -Llamadas telefónicas al mes -Estadísticas mensuales de cancelación por años de educación. - Informes de casos especiales con permiso de la Madre Rectora o en el caso de visitas a hogares.
ENTREGA DEL SERVICIO EDUCATIVO	ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN EN LOS PROCESOS DE LA INSTITUCIÓN	-Llegar puntual -Ir con el respectivo uniforme -Formarse -Participar de la misa -Llevar tareas -Atender a clases	-Registros de asistencia de Inspección -Registro de calificaciones de cada asignatura -Reportes de calificaciones mensuales -Reporte de pagos de colecturía	-Estadísticas de Inspección y dirigentes de aula para asistencia, faltas justificadas e injustificadas; correcto uso del uniforme. -Estadísticas y cuadros que reflejen el

		<ul style="list-style-type: none"> -Colaborar en su aprendizaje -Pagar su colegiatura puntualmente. 		<ul style="list-style-type: none"> aprovechamiento por año elaborado por su dirigente -Cuadros comparativos del aprovechamiento o elaborado por el dirigente o el docente de cátedra.
COMUNICACIÓN CON PADRES DE FAMILIA	<ul style="list-style-type: none"> -RECIBIR LA RESPUESTA DEL PADRE DE FAMILIA VIA MENSAJE DE TEXTO, E MAIL O VERBAL O ESCRITO. 	<ul style="list-style-type: none"> -Enviar mensualmente el cronograma de actividades de la institución vía email, impresa y subirlas a http://providencia.riobamba.blogspot.com/ -Publicar en lugares visibles en el plantel las actividades semanales destacadas. -Enviar comunicados escritos de haber alguna reunión extraordinaria. - Llamar por teléfono al representante en el caso de inconveniente con el estudiante (faltas, atrasos, disciplina, salud u otros) -Visita a la familia en casos especiales 	<ul style="list-style-type: none"> - Constatar la firma del comunicado entregado por el estudiante al representante y su posterior presencia. -Hoja de asistencia de los padres de familia en las reuniones. -Llamada al representante 	<ul style="list-style-type: none"> -El número de participantes en las actividades del plantel.

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

Cada uno de los procesos detallados en la tabla anterior se rige bajo un criterio en el que según las actividades del proceso se controla.

4.2 TIEMPOS EN LOS PROCESOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA

En el siguiente cuadro se indica cuantos días conlleva el contratar una persona idónea en la institución:

PROCESO:	SELECCIÓN DEL PERSONAL
-----------------	-------------------------------

RESPONSABLE:	RECTORA, VICERRECTORA, INSPECTOR
---------------------	---

Nº	ACTIVIDADES:	TIEMPO	CRONOGRAMA								
		N.DÍAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	CONVOCATORIA POSTULANTES (PRENSA ESCRITA Y RADIAL)	3 DÍAS									
2	RECEPCIÓN DE HOJAS DE VIDA	4 DÍAS									
3	ENTREVISTA Y EVALUACIÓN CONOCIMIENTOS	1 DÍA									
4	SELECCIÓN DEL PERFIL MAS IDONEO	1 DÍA									
5	ENTREVISTA Y CONTRATACIÓN	1 DÍA									
6	INDUCCIÓN AL PUESTO Y A LA INSTITUCIÓN	1 DÍA									
	TIEMPO TOTAL EN DÍAS	9									

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

CONCLUSIÓN:

El proceso de selección del personal más idóneo en la Unidad Educativa con lleva aproximadamente 2 semanas.

A continuación se detalla las actividades con los tiempos en minutos que se deben utilizar para la atención al padre de familia en el proceso de matriculación del estudiante en el plantel educativo:

PROCESO:	SERVICIO DE MATRÍCULAS EN LA UNIDAD EDUCATIVA
RESPONSABLE:	REPRESENTANTE DEL ESTUDIANTE Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

Nº	ACTIVIDADES:	TIEMPO	CRONOGRAMA									
		MINUTOS	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	ENTREGAR TODOS LOS REQUISITOS PARA LA MATRÍCULA	10	■	■	■	■	■	■	■			
2	ENTREVISTA CON LA RECTORA O VICERRECTORA	13	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
3	SOLICITUD DE CODIGO EN CONTABILIDAD (EST.NUEVOS)	5	■									
4	CANCELACIÓN DE LA MATRÍCULA	5	■									
5	INDICACIONES ORIENTADORAS EDUCATIVA Y/O CLINICA	7	■	■	■							
6	REGISTRO DE MATRÍCULA	5	■									
	TOTAL DE MINUTOS REQUERIDOS	45										

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

CONCLUSIÓN:

Para atender con eficiencia al padre de familia o representante el tiempo máximo es de 45 minutos para estudiantes nuevos, ya que los estudiantes del plantel ya tienen su código y saben cuánto deben cancelar y el compromiso que deben firmar para ellos será 30 minutos.

Se detalla en el siguiente esquema los minutos que debe tomar el atender a un padre de familia que desee el servicio de cobro de colegiaturas o pensiones.

PROCESO:	SERVICIO DE COBRO DE PENSIONES EN LA INSTITUCIÓN
-----------------	---

RESPONSABLE:	PADRE DE FAMILIA, COLECTORA, DOCENTE DIRIGENTE
---------------------	---

N°	ACTIVIDADES:	TIEMPO	CRONOGRAMA									
		MINUTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	FACILITAR VERBAL O ESCRITO EL CÓDIGO	1										
2	VERIFICAR ESTUDIANTE Y ACEPTAR CANCELACIÓN	1										
3	CANCELAR	1										
4	IMPRESIÓN Y FIRMA DE LA FACTURA	2										
	TOTAL DE MINUTOS REQUERIDOS	5										

Fuente: Unidad Educativa La Providencia
Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

CONCLUSIÓN:

En la institución el Padre de Familia se tardaría 5 minutos cancelando la pensión en efectivo o con depósito unos 10 minutos con cheque hasta solicitar la autorización a la rectora. Si el padre de familia no tiene el código le tomaría 8 minutos.

En lo referente a la entrega del servicio educativo se bosqueja generalmente el proceso ya que depende de la hora de ingreso de los estudiantes, del día y del horario que cada año tiene programado; Estas actividades quedarían así:

PROCESO:		ENTREGA DEL SERVICIO EDUCATIVO									
RESPONSABLE:		COLABORADORES DEL PLANTEL, PADRE DE FAMILIA, ESTUDIANTES									
N°	ACTIVIDADES:	TIEMPO	CRONOGRAMA								
		MINUTOS	5	10	15	20	25	30	35	40	45
1	INGRESO Y FORMACIÓN DE LOS ESTUDIANTES	5									
2	MOMENTO CÍVICO	15									
3	INDICACIONES GENERALES	10									
4	PASO AL AULA DE CLASES	3									
5	INGRESO A LA CAPILLA DEL PLANTEL	4									
6	EUCARISTÍA	35									
7	DESARROLLO DEL TEMA DE CLASE	45									
8	PARTICIPACIÓN EN ASIGNATURA INDICADA	45									
9	RECESO	15									
10	CLASES IMPARTIDA Y SOCIALIZADA	45									
11	MATERIA DESARROLLADA	45									
12	CÁTEDRA SEGÚN EL HORARIO DICTADA	45									
13	SALIDA DE ESTUDIANTES DEL PLANTEL	5									

Fuente: Unidad Educativa La Providencia

Elaborado por: Martha Viviana Romero Noboa

CONCLUSIÓN:

El tiempo que conlleva la entrega del servicio educativo se define tomando en consideración si el estudiante es de educación inicial de 08h00 a 12h00, si el estudiante es de educación básica de 7h00 a 13h00, y si es del bachillerato de 7h00 a 13h45, de lunes a viernes.