

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL COLEGIO CENTRO DE
COMERCIO SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000: 2009
Y EL MODELO DE CONTROL INTERNO MECI 1000: 2005.**

**JUAN CARLOS GÓMEZ LÓPEZ
JHONATTAN ALEXANDER SIZA BASTILLA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2013**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL COLEGIO CENTRO DE
COMERCIO SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000: 2009
Y EL MODELO DE CONTROL INTERNO MECI 1000: 2005.**

**JUAN CARLOS GÓMEZ LÓPEZ
JHONATTAN ALEXANDER SIZA BASTILLA**

Trabajo de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial

**Director
WILLIAM HOYOS TORRES
Ingeniero Industrial, MBA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2013

AGRADECIMIENTOS

A la Licenciada Esperanza Rodríguez Rodríguez, Rectora del Colegio Centro de Comercio por su importante colaboración en el desarrollo de este proyecto.

A la Doctora Gloria Consuelo Orduz Valencia, Secretaria de Educación de Piedecuesta y a todo su grupo de colaboradores por la atención prestada a nuestras solicitudes de información.

A la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la Universidad Industrial de Santander por su formación integral, en especial al Ingeniero William Hoyos Torres por su acompañamiento en todas las etapas de este proyecto.

Al Ingeniero Rafael Herrera Jaimes por su orientación en la ejecución de este proyecto.

A nuestros amigos por los momentos compartidos en esta etapa de nuestras vidas.

A nuestros padres por su apoyo incondicional.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	21
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	22
1. JUSTIFICACIÓN	25
2. OBJETIVOS	28
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	28
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	28
3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	29
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL.....	29
3.2 RESEÑA HISTÓRICA.....	29
3.2.1 INICIACIÓN DE LABORES.....	30
3.2.2 RECTORES.....	30
3.2.3 OTRAS RAZONES SOCIALES DESDE SU FUNDACIÓN.....	30
3.3 MISIÓN.....	32
3.4 VISIÓN	32
4. ESTADO DEL ARTE	33
4.1 MARCO TEÓRICO	33
4.1.1 NTC GP 1000: 2009.	33
4.1.2 MECI 1000: 2005.....	34
4.1.3 COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	36
5. ETAPAS DE DESARROLLO DEL PROYECTO.....	39
6. SOCIALIZACIÓN INICIAL.....	41
7. DIAGNÓSTICO INICIAL	42
7.1 DIAGNÓSTICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LA NTC GP 1000: 2009.....	42
7.1.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LA NTC GP 1000: 2009.....	44
7.2 DIAGNÓSTICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DEL MECI 1000:2005.....	46
7.2.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DEL MECI 1000:2005.....	47

8. MANUAL INTEGRAL MECI – CALIDAD.....	50
8.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	51
8.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	51
8.3 METODOLOGÍA PARA EL PLANTEAMIENTO DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	51
8.4 POLÍTICA DE CALIDAD	54
8.5 OBJETIVOS DE CALIDAD	55
9. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCIÓN	56
10. CONTROL DOCUMENTAL.....	58
10.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS O REGISTROS	58
10.2 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS. 60	
10.2.1 OBJETIVO	60
10.2.2 ALCANCE	60
10.2.3 DEFINICIONES	60
10.2.4 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO CREACIÓN DE DOCUMENTOS.....	62
10.2.5 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTOS EXTERNOS 63	
10.2.6 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS. 64	
10.3 FORMA DE LOS DOCUMENTOS	64
10.3.1 ENCABEZADO DE LA DOCUMENTACIÓN	64
10.3.2 CÓDIGOS.....	66
10.3.3 VERSIONES.....	67
10.4 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS.....	67
10.5 SOCIALIZACIÓN	67
11. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	68
11.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	68
11.2 COMUNICACIÓN	70
12. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	75
12.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.....	75
12.2 TALENTO HUMANO	76
12.3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	79
13. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	86

13.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	87
13.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	87
13.3 DISEÑO Y DESARROLLO	87
13.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	90
13.5 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	92
13.6 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	93
13.7 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	93
14. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	94
14.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	94
14.2 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS.....	101
14.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS Y DEL SERVICIO.....	101
14.3.1 INDICADORES SIG CEDECO.....	103
15. CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.....	108
16. ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA CONTINUA	109
17. ACCIONES	110
17.1 ACCIÓN CORRECTIVA.....	110
17.2 ACCIÓN PREVENTIVA.	112
18. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.....	113
19. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	115
20. AUDITORÍAS INTERNAS	116
20.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	116
20.2 PRIMER AUDITORÍA INTERNA.....	118
20.2.1 PLAN DE LA AUDITORÍA.....	118
20.2.2 REVISIÓN DOCUMENTAL.....	119
20.2.3 INFORME PRIMER AUDITORÍA	120
20.3 SEGUNDA AUDITORÍA.....	122
20.3.1 INFORME SEGUNDA AUDITORÍA.....	122
21. PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL AÑO 2013.....	123
22. DIAGNÓSTICO FINAL.....	125
CONCLUSIONES.....	126

RECOMENDACIONES.....	127
BIBLIOGRAFÍA.....	128
ANEXOS	129

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cumplimiento de Objetivos	22
Tabla 2. Etapas de desarrollo del Proyecto.....	39
Tabla 3. Cumplimiento de la NTC GP 1000: 2009	44
Tabla 4. Cumplimiento MECI 1000:2005	47
Tabla 5. Estructura Manual Integral NTC GP 1000: 2009 - MECI 1000: 2005.....	50
Tabla 6. Elementos de la matriz de Expectativas VS. Metas de la Institución	52
Tabla 7. Matriz de identificación de Política y Objetivos de Calidad	53
Tabla 8. Procedimiento para la Creación de Documentos	62
Tabla 9. Procedimiento para el manejo de Documentos Externos	63
Tabla 10. Procedimiento para el control de registros	64
Tabla 11. Códigos para el control de la documentación.....	66
Tabla 12. Matriz de Comunicación.....	71
Tabla 13. Datos para el Cálculo de la Población.....	96
Tabla 14. Resultados Encuesta de Satisfacción	97
Tabla 15. Procedimiento para la Realización de Auditorías Internas.....	101
Tabla 16. Indicadores SIG CEDECO	103
Tabla 17. Etapas para la Revisión por la Dirección.....	115
Tabla 19. Diagnóstico Final	125

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Misión Colegio Centro de Comercio.....	32
Figura 2. Visión Colegio Centro de Comercio	32
Figura 3. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos.....	34
Figura 4. Modelo Estándar de Control Interno	36
Figura 5. Armonización Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad.	38
Figura 6. Estructura Encuesta de Diagnóstico de la NTC GP 1000:2009.....	42
Figura 7. Escala de Valoración de Respuesta	43
Figura 8. Interpretación de Resultados	44
Figura 9. Análisis Pareto NTC GP 1000:2009.....	45
Figura 10. Interpretación de la Calificación MECI 1000:2005.....	46
Figura 11. Estructura Encuesta de Diagnóstico del Modelo Estándar de Control Interno.	47
Figura 12. Análisis Pareto MECI 1000: 2005	49
Figura 13. Política de Calidad Centro de Comercio	55
Figura 14. Mapa de Procesos.....	57
Figura 15. Pirámide documental Colegio Centro de Comercio.....	59
Figura 16. Manuales del Sistema Integrado de Gestión CEDECO.....	60
Figura 17. Encabezado para Documentos.....	65
Figura 18. Encabezado para Registros.....	65
Figura 19. Organigrama CEDECO.....	69
Figura 20. Protocolo para la Evaluación Docente	78
Figura 21. Plan de Mantenimiento	82
Figura 22. Control Ambiente de Trabajo	83
Figura 23. Plan Estratégico para la promoción de un ambiente físico adecuado	84
Figura 24. Estructura Caracterización de Procesos	86
Figura 25. Formato de Evaluación a Proveedores	91
Figura 26. Formato Encuesta de Satisfacción.....	94
Figura 27. Promedio de Resultados Encuesta de Satisfacción	99
Figura 28. Respuesta Pregunta de Recomendación.....	100

Figura 29. Control del Producto y/o Servicio No Conforme	108
Figura 30. Insumos Planes de Mejoramiento	109
Figura 31. Formato para seguimiento de acciones Correctivas.....	111
Figura 32. Formato de Seguimiento a Acciones Preventivas	112
Figura 33. Plan de la Auditoría.....	118
Figura 34. Informe de Revisión Documental	119
Figura 35. Informe Primer Auditoría	120
Figura 36. Informe Segunda Auditoría	122

LISTA DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1. Socialización Inicial del Proyecto	41
Fotografía 2. Segunda Socialización.....	67
Fotografía 3. Inauguración Sala Tic's	80
Fotografía 4. Inauguración Aulas Sede B	81

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. DIAGNOSTICO INICIAL	129
ANEXO B. MANUAL DE CALIDAD	151
ANEXO C. MANUAL PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS.....	185
ANEXO D. MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS.....	195
ANEXO E. MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.....	218
ANEXO F. NORMOGRAMA	241
ANEXO G. DIAGNOSTICO FINAL.....	247
ANEXO H. PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL 2013.....	251

GLOSARIO¹

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la AUDITORÍA y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

CEDECO: Colegio Centro de Comercio

Cliente: Organización o individuo que recibe un producto o servicio.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

Documento: Información y su medio de soporte.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

¹ ICONTEC; Norma Técnica Colombiana; NTC ISO 9000: 2005; Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario; Primera actualización.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Manual Integral MECI - CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Marco Legal Vigente: Leyes, acuerdos, decretos, ordenanzas, y directivas que regulan o inciden, directa o indirectamente en la prestación del servicio educativo.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

PEI: Proyecto Educativo Institucional

Política de Calidad: Conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, expresadas formalmente por la alta dirección.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

Trazabilidad: capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

RESUMEN

TÍTULO: “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL COLEGIO CENTRO DE COMERCIO SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000: 2009 Y EL MODELO DE CONTROL INTERNO MECI 1000: 2005. *

AUTORES: GÓMEZ LÓPEZ, Juan Carlos
SIZA BASTILLA, Jhonattan Alexander

PALABRAS CLAVE: Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno, NTC GP 1000: 2009, MECI 1000:2005, Planificación, Implementación.

DESCRIPCIÓN: El presente trabajo de grado se basa en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, aplicando las normas NTC GP 1000: 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005, fundamentado en el ciclo Deming: Planear, Hacer, Verificar y Actuar; para que la institución educativa Centro de Comercio logre fortalecer la realización de los procesos propios de la misma.

La ejecución del proyecto inicia con la realización de un diagnóstico para identificar el estado actual de la empresa con relación a los requisitos de la Norma NTC GP 1000: 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005, así como la definición de los objetivos y las políticas. La etapa de implementación está compuesta por sensibilizaciones, capacitaciones y entrenamientos, para conducir amistosamente la comunidad educativa al cambio de metodologías, la etapa de Documentación, comprende el levantamiento de formatos, documentos, registros y procedimientos, dando paso a la etapa de evaluación, la cual comprende la realización de dos auditorías.

*Trabajo de Grado, Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Director: Ing. William Hoyos Torres.

ABSTRACT

TITLE: “QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR CENTRO DE COMERCIO SCHOOL ACCORDING TO THE GUIDELINES OF THE NORM NTC GP 1000: 2009 AND THE STANDARD MODEL OF INTERNAL CONTROL MECI 1000: 2005.”

AUTHORS: GÓMEZ LÓPEZ, Juan Carlos
SIZA BASTILLA, Jhonattan Alexander

KEY WORDS: Quality Management System, Internal Control, NTC GP 1000: 2009, MECI 1000:2005, Planning, Implementation.

DESCRIPTION: This thesis is based on the implementation of a Quality Management System, using the NTC GP 1000: 2009 norm and the Internal Control Standard Model MECI 1000: 2005, grounded on the Deming Cycle: Plan, Do, Check and Act, in order to make the Centro de Comercio school strength the achievement of the processes involved in it.

Project implementation starts with making a diagnosis to identify the current state of the company in relation to the requirements of the NTC GP 1000: 2009 norm and the Internal Control Standard Model MECI 1000: 2005, as well as the definition of objectives and policies. The implementation stage consists of sensitization, training and workshops, friendly leading the school community to change their methodologies. Documentation stage includes the lifting of formats, documents, records and procedures, leading to the evaluation stage, which comprises the conducting of two audits.

* Thesis, Faculty of Physical-Engineering Mechanical, School of Industrial and Business Studies, Director: Eng. William Hoyos Torres.

INTRODUCCIÓN

La educación es fundamental para que un país logre desarrollarse económica y socialmente, por eso la importancia de garantizar que las instituciones educativas estén enfocadas en prestar servicios de alta calidad, hoy por hoy toda iniciativa que permita organizar y mejorar los procesos que se realizan en temas de educación, gozan de todo fundamento al considerar la importancia de robustecer los procesos educativos, todos los objetivos de los centros educativos deben ser planteados en aras de asegurar la calidad, en medio de una política cimentada en los preceptos de William Deming: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

El aseguramiento de la calidad es todo el sistema de políticas, procedimientos y lineamientos que establecen estándares específicos de calidad.²

Prestar servicios con calidad debe ser algo inherente a las instituciones educativas, por esto la importancia de realizar procesos previamente planificados que verdaderamente logren satisfacer a toda la comunidad.

La puesta en marcha de procesos de mejoramiento escolar requiere que el equipo de gestión – conformado por diversos integrantes de la comunidad educativa y liderado por el rector o director – se organice para realizar cada una de las actividades previstas. Esta tarea tiene que ver tanto con la conformación de grupos de trabajo y la definición de responsables, como con el ordenamiento de las tareas y el establecimiento de tiempos y plazos para realizarlas.³

Los centros educativos lograrán mantener su cobertura educativa, se cerciorarán de conservar los ingresos por gratuidad que aporta el gobierno nacional, mostrarán una imagen de compromiso, responsabilidad y mejora continua.

² HOYOS TORRES, William (2010); Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga; Un libro de Calidad; División Editorial y de Publicaciones UIS.

³ Ministerio de Educación Nacional (2008); Guía para el mejoramiento institucional; Primera Edición.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Tabla 1. Cumplimiento de Objetivos

OBJETIVOS DEL PROYECTO	NUMERAL DE CUMPLIMIENTO	MÉTODO
<p>Elaborar un diagnóstico inicial que incluya las actividades de mejoramiento de los procesos misionales que haya desarrollado previamente la empresa y los resultados obtenidos.</p>	<p>7 Y Anexo A.</p>	<p>Basados en los lineamientos ofrecidos por la Guía de Diagnóstico para Implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000: 2009, del DAFF, se llevo a cabo el diagnóstico inicial.</p>
<p>Identificar el estado actual de la empresa con relación a los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.</p>	<p>7 y 8.</p>	<p>Tras la realización del diagnóstico, se procedió a analizar el estado actual de la institución y en la elaboración del manual de calidad se describe el alcance y las exclusiones del Sistema Integrado de Gestión.</p>
<p>Sensibilizar y capacitar al personal que labora en el Colegio Centro de Comercio en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema</p>	<p>6 y 10.5.</p>	<p>La primera socialización tuvo por objetivo ilustrar la metodología a utilizar en el desarrollo del proyecto..</p> <p>Luego, tras definir los parámetros para controlar los</p>

OBJETIVOS DEL PROYECTO	NUMERAL DE CUMPLIMIENTO	MÉTODO
de Gestión de Calidad.		documentos y registros del Colegio Centro de Comercio, era ineludible la realización de una socialización a fin de esclarecer cada una de las pautas acordadas.
Documentar los procesos desarrollados en el Colegio Centro de Comercio por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.	10.	Mediante la implantación de procedimientos para el manejo de documentos y registros, la institución logró dar cumplimiento los numerales 4.2.3 y 4.2.2 de la norma NTC GP 1000: 2009 y el Subsistema de control de Gestión del componente de actividades de control del Modelo Estándar de Control Interno.
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el Colegio Centro de Comercio estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.	9 y Anexo B.	La definición de los procesos y su interacción permitió dar cumplimiento al numeral 4.2.2. De la norma NTC GP 1000: 2009 especialmente al literal c. Dentro del Manual Integral

OBJETIVOS DEL PROYECTO	NUMERAL DE CUMPLIMIENTO	MÉTODO
		MECI - CALIDAD de la institución se encuentra definidos los procesos así como el siguiente Mapa de Procesos.
Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.	20.	Con el fin de examinar y evaluar el Sistema Integral de Gestión de la Institución Educativa Centro de Comercio se llevó a cabo dos auditorías internas por parte de un Auditor Externo, estas permitieron identificar oportunidades de mejora en cada uno de los procesos.
Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.	21 y Anexo H.	El plan de mejoramiento se realizó con el fin de recoger y articular todas las acciones prioritarias que el programa emprenderá para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en las prácticas vinculadas con los resultados y el logro de los objetivos, mediante el proceso de autoevaluación.

1. JUSTIFICACIÓN

La formación de personas es un proceso complejo, en este debe asegurarse la satisfacción de las necesidades e intereses de toda una comunidad, cada uno de los procesos que intervienen en la educación deben ser realizados con eficiencia y eficacia.

El municipio de Piedecuesta, cuenta con instituciones de gran reconocimiento en el área metropolitana de Bucaramanga, pero en la actualidad, cada vez es más frecuente que la población Piedecuestana realice sus estudios en colegios de Floridablanca y Bucaramanga, las instituciones educativas deben orientar sus esfuerzos en mejorar sus procesos y asegurar que estos sean realizados de forma efectiva, para ofrecer a la comunidad educativa un servicio de calidad y lograr satisfacer sus necesidades.

El colegio está interesado en identificar sus puntos débiles, a fin de implementar estrategias que permitan mejorar sus procesos, para garantizar un servicio de excelente calidad.

Partiendo de un análisis a grandes rasgos de los procesos que se llevan a cabo en el Colegio Centro de Comercio, es evidente la necesidad de controlar los procedimientos y procesos para lograr enfocarlos en lograr satisfacer las necesidades de la comunidad educativa y así asegurar un posicionamiento dentro del mercado. La ciudadanía evidenciará que la institución está comprometida con ofrecer servicios de alta calidad. De igual forma el diagnóstico realizado permite justificar la necesidad de implementar el sistema de gestión de calidad, con el fin de resolver dificultades en la realización de los procesos de la institución.

En la actualidad, la institución presenta una alta complejidad en el control de sus procesos, ya que los mismos no están definidos claramente y además esta institución se encuentra disgregada en 3 sedes que en su totalidad suman un número de 130 empleados y 3100 estudiantes, un sistema de gestión de calidad servirá para que la institución preste un excelente servicio, asegurando su buen

nombre y el prestigio que ostenta. Actualmente en la institución ni los procesos ni los responsables están claramente definidos.

La dirección del Colegio presenta fallas en la comunicación, algunos procesos dejan de ser atendidos pues se tienen procesos diferentes en las tres sedes que componen el colegio.

En el año 2002 el centro educativo fue fusionado con la Concentración Escolar Nuestra Señora de la Presentación y el Jardín Infantil de Piedecuesta para dar cumplimiento a los nuevos lineamientos establecidos por el gobierno Nacional para la educación en Colombia, resultado de este proceso fue la conformación de un Colegio Completo con el fin de garantizar la permanencia y continuidad de los estudiantes desde el grado cero de educación preescolar, hasta culminar los estudios de la básica secundaria y media vocacional.⁴

El proceso de conformación de un Colegio Completo, fue algo impuesto y no el producto de un proceso de adaptación, no se brindaron las herramientas necesarias para afrontar las consecuencias de ese cambio en la organización y los procesos del colegio.

Las sedes presentan problemas en el manejo de sus archivos, en muchas ocasiones la comunidad educativa debe desplazarse sede por sede buscando en cuál de estas reposan los documentos que solicita. El mismo personal aun no tiene claros los deberes de su cargo, se debe definir y/o modificar el manual de funciones de la institución partiendo del interés de la misma por enfocar sus procesos en satisfacer a la comunidad.

La Norma Técnica NTC GP 1000: 2005 da cumplimiento a lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, para la implementación de un Sistema de

⁴ Gobernación de Santander (2002); Secretaria de Educación Departamental: Resolución 12506 del 28 de Octubre de 2002

Gestión de la Calidad en las entidades públicas prestadoras de servicios como es el caso de la Institución Educativa Centro de Comercio.

De igual forma, El Modelo Estándar de Control Interno se encuentra fundamentado en las leyes 87 de 1993 y 489 de 1998 estableciendo para las entidades del Estado una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades, con el propósito de orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

El principal objetivo de este proyecto es el de facilitar la realización de los procesos propios de la institución, además este proyecto logrará fortalecer la imagen del Colegio ante el Municipio de Piedecuesta y el Departamento de Santander, mostrando la iniciativa de los miembros de esta comunidad por estar a la vanguardia y el interés de los mismos por el mejoramiento continuo de sus actividades.

El proyecto de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad según los lineamientos de la Norma NTC GP 1000: 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005 ayudará a promover la adopción de un enfoque basado en procesos, para determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí, reconociendo que una de las grandes ventajas de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte del sistema, así como sobre su combinación e interacción.

El modelo de Control interno permitirá identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí, permitiendo que las funciones desarrolladas siempre estén encaminadas en satisfacer a todos los miembros de esta comunidad educativa.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar, implementar y evaluar un SGC en el Colegio Centro de Comercio, basado en los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico inicial que incluya las actividades de mejoramiento de los procesos misionales que haya desarrollado previamente la empresa y los resultados obtenidos.
- Identificar el estado actual de la empresa con relación a los requisitos de la Norma NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.
- Sensibilizar y capacitar al personal que labora en el Colegio Centro de Comercio en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar los procesos desarrollados en el Colegio Centro de Comercio por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el Colegio Centro de Comercio estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.
- Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.

3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

NOMBRE OFICIAL: Institución Educativa Centro de Comercio

NIT: 804.016.809-8

DANE: 168547000011

SEDE A: Carrera 8 No. 9-25 Barrio Centro, Teléfonos 6562467-6650202-6558878

SEDE B: Calle 10 No. 10-05 Barrio San Antonio, Teléfono 6558635

SEDE C: Carrera 8 No. 12 -48 Barrio La Candelaria, Teléfono: 6556419

CORREO ELECTRÓNICO: cedeco2010hotmail.com

AÑO DE FUNDACIÓN: 25 de noviembre de 1948

ORGANO DEPENDIENTE Secretaría de Educación Municipal de Piedecuesta

El centro de Comercio es una institución educativa formal de carácter oficial, naturaleza mixta, que ofrece los niveles de preescolar, educación básica y media en la modalidad comercial. El plantel esta bajo la dirección de la Magister Esperanza Rodríguez Rodríguez, quien asumió el cargo de Rectora el 3 de mayo de 2010.⁵

3.2 RESEÑA HISTÓRICA

La fundación del nuevo Centro Educativo partió del Señor cura Jesús María Prada Cáceres, persona preclara y muy preocupada por la educación de sus feligreses.

La petición del Padre Prada fue bien recibida por el doctor Marcos Arenas Buenahora, Secretario de Educación Departamental e hijo ilustre de Piedecuesta.

El impulso dado a la fundación del colegio por parte del doctor Luis Enrique Figueroa, diputado a la Asamblea Departamental y por el doctor Ramiro Blanco Suárez Representante a la Cámara, fue de gran transcendencia.

⁵ Proyecto Educativo Institucional Colegio Centro de Comercio

3.2.1 INICIACIÓN DE LABORES

La ordenanza 07 del 25 de Noviembre de 1948 materializó la creación del colegio cuya primera razón social fue Colegio Balbino García, Sección Femenina.

Las labores del nuevo plantel se iniciaron en el mes de febrero de 1949 con cuarenta y ocho estudiantes para el quinto de primaria y veinticuatro estudiantes repartidas entre los grados de primero y segundo de bachillerato.

3.2.2 RECTORES

1. Dorila López Mendoza
2. Stella Domínguez Arias (1965)
3. Sofía Mosquera Vda. de Linares (1967)
4. Carmen Cecilia González Ramírez (1972)
5. Stella Fajardo de Ruiz (1986)
6. Luz Herlinda Guiza Franco (1999)
7. Yecid Jaramillo Ocampo (2001)
8. Esperanza Rodríguez Rodríguez (2010)

3.2.3 OTRAS RAZONES SOCIALES DESDE SU FUNDACIÓN

En 1953 la institución toma el nombre de Escuela Normal Rural por disposición del Decreto 01388 de octubre 20 del citado año. El establecimiento continúa prestando sus servicios exclusivamente a personal femenino.

• COLEGIO OFICIAL DE SEÑORITAS

Esta razón social determina para el plantel el desarrollo de programas del Bachillerato Clásico en el Ciclo Básico, tal actividad se inicia en 1964, dos años más tarde se gradúa la primera promoción con sesenta y cinco (65) estudiantes.

• CENTRO FEMENINO DE COMERCIO

Las estudiantes de la Institución solicitaron ante la Secretaría de Educación del Departamento el cambio a la modalidad comercial. Este se efectúa en 1968.

El 24 de octubre de 1972 los estudios son aprobados por medio de la Resolución No. 6648, ratificada el 28 de noviembre de 1974 con la aprobación de estudio en el ciclo Básico (primero a cuarto de bachillerato comercial), quedando facultado el colegio para conceder a las estudiantes el título de Auxiliar de Contabilidad y Secretariado. En 1975, el Ministerio de Educación según Resolución Nro. 6479 de 15 de octubre ratifica la aprobación de los estudios del ciclo Básico de Educación Comercial y el ciclo de Enseñanza Media Vocacional en modalidad comercial. También en 1975, en el mes de noviembre, el colegio gradúa la primera promoción de Bachilleres comerciales. El número de graduadas fue de nueve (9).

- **CENTRO DE COMERCIO**

El 28 de octubre de 2002 mediante resolución No. 12506 , con el propósito de garantizar a los estudiantes de dicha comunidad educativa la oportunidad de continuar sin dificultad sus estudios en la básica secundaria y media vocacional, se fusionaron los establecimiento educativos CENTRO FEMENINO DE COMERCIO, CONCENTRACIÓN ESCOLAR NUESTRA SEÑORA DE LA PRESENTACIÓN Y JARDÍN INFANTIL NACIONAL, dando como establecimiento resultante de la integración el CENTRO DE COMERCIO con sus respectivas sedes, de la siguiente manera:

SEDE A: Centro de Comercio Sección Bachillerato

SEDE B: Centro de Comercio Sección Primaria

SEDE C: Centro de Comercio Sección Preescolar

3.3 MISIÓN

Figura 1. Misión Colegio Centro de Comercio



3.4 VISIÓN

Figura 2. Visión Colegio Centro de Comercio



4. ESTADO DEL ARTE

4.1 MARCO TEÓRICO

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, integra las normas NTC GP 1000: 2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005.

4.1.1 NTC GP 1000: 2009. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras instituciones prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. Para la elaboración de esta norma se han empleado como base las normas internacionales ISO 9000:2005 y la ISO 9001: 2008 sobre gestión de la calidad. En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001: 2008, puesto que ajusta la terminología y requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades. Sin embargo, la presente norma integra requisitos y conceptos adicionales al estándar ISO.

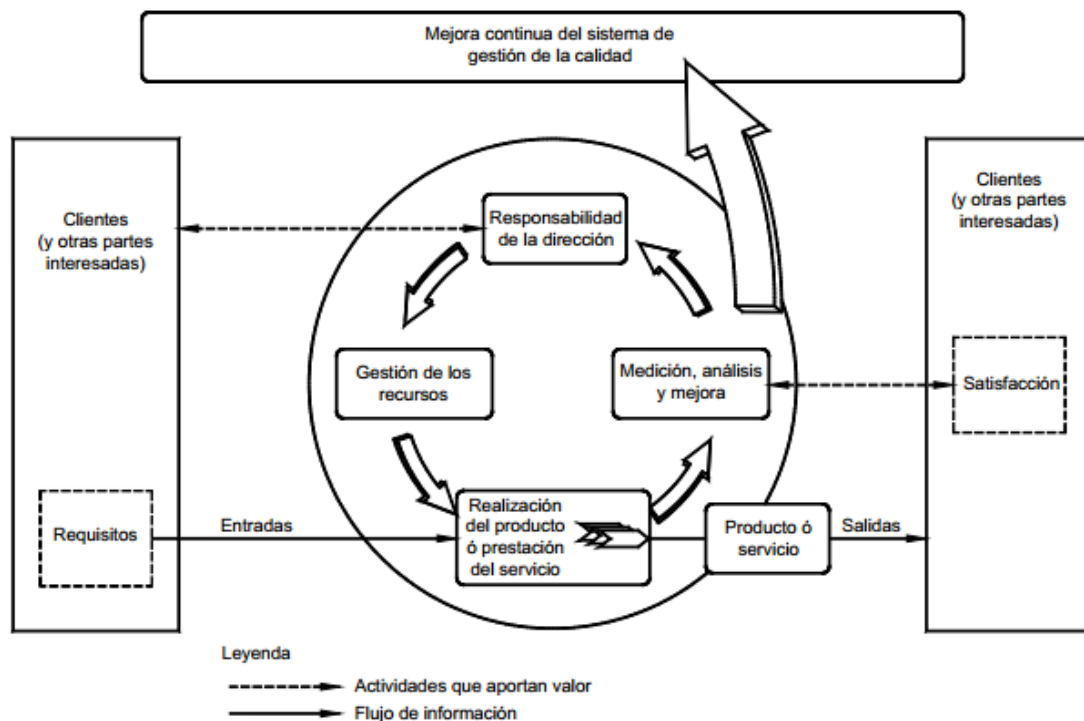
La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que deber ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la

certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

El modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8 de la norma. Esta figura muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad, respecto a sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

Figura 3. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos



FUENTE: NTC GP 1000: 2009

4.1.2 MECI 1000: 2005. El Modelo Estándar de Control Interno que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la

estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Este modelo se ha formulado con el propósito de que las entidades del Estado obligadas puedan mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

Para ello, las entidades deberán realizar una evaluación sobre la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos de control definidos, a fin de establecer el diseño, desarrollo o grado de ajuste necesarios para su implantación y mejora.

La orientación de este Modelo promueve la adopción de un enfoque de operación basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, números actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

El Modelo Estándar de Control Interno para entidades del Estado, se genera tomando como base el artículo 1º de la Ley 87 de 1993, el cual se encuentra compuesto por una serie de subsistemas, componentes y elementos de control, establecidos en la Figura 2, ilustrando de esta manera los vínculos existentes entre cada uno de ellos, bajo el enfoque sistémico que establece citada Ley.

Figura 4. Modelo Estándar de Control Interno



FUENTE: MECI 1000: 2005

4.1.3 COMPATIBILIDAD CON EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

En el caso específico de la administración pública colombiana se encuentran principalmente, tres herramientas que orientan el desarrollo de la gestión pública de las entidades estatales: el Sistema de Control interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tanto los sistemas de Gestión como los de control interno son herramientas que tienen como propósito central contribuir al fortalecimiento de la acción de las diversas organizaciones que los implementen. Por lo general, estos sistemas se soportan en elementos comunes los cuales deberían ser identificados en etapas tempranas de la implementación, a fin de evitar que se dupliquen esfuerzos.

Los tres sistemas permiten fortalecer los procesos y optimizar los recursos dentro del contexto de las entidades del Estado. Por lo anterior, la planeación y

formulación articulada debe ser coherente con el uso de herramientas para evitar la duplicidad de acciones para el logro de los objetivos comunes.

Al articular estas herramientas, se fortalece la capacidad administrativa, el desempeño institucional, y la gestión de los principales recursos de la entidad: humanos, materiales y financieros.

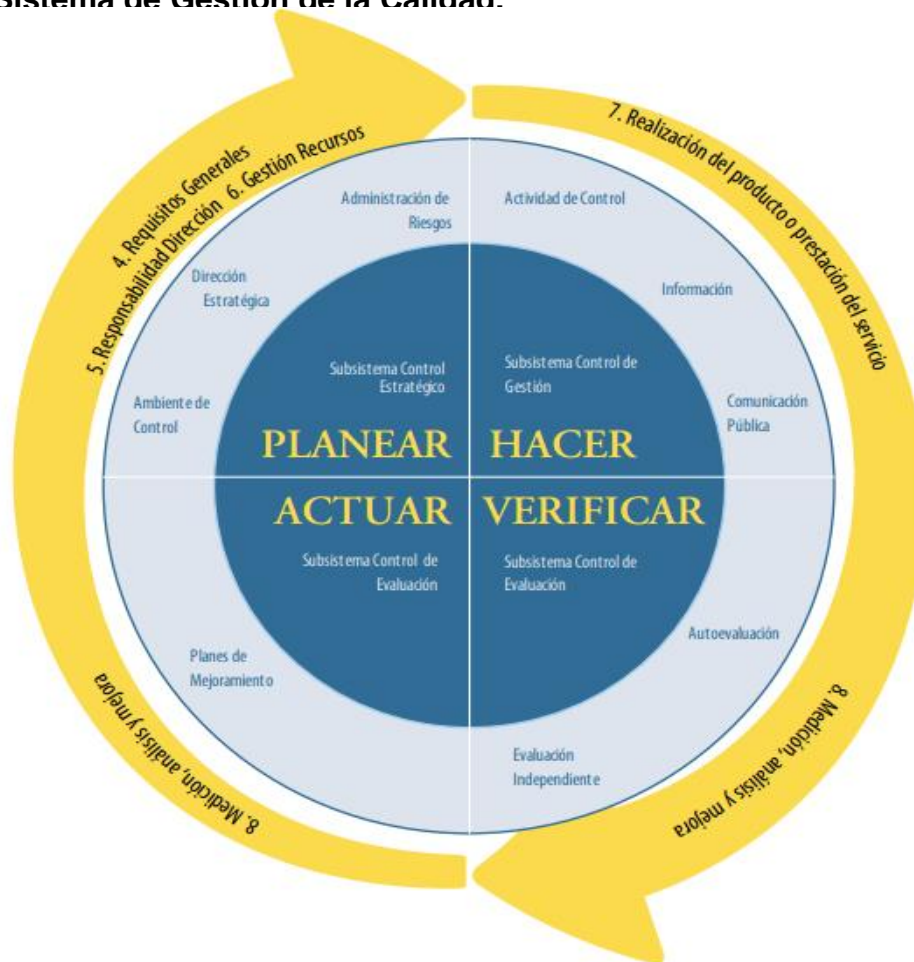
El sistema de Desarrollo Administrativo centra su propósito en la planeación de la gestión estatal del orden nacional; el sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la gestión; y el Sistema de Gestión de la Calidad se enfoca a la administración y definición de acciones para mejorar el desempeño de las entidades.

Así mismo, es necesario resaltar que la articulación entre estos tres sistemas está caracterizada por la adopción de un modelo basado en la gestión por procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo de Deming: Planear, Hacer, Verificar, Actuar.

Es importante precisar que el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública no implica la implementación total del Modelo Estándar de Control Interno y/o sistema de Desarrollo Administrativo, no obstante aporta a su conocimiento.

La figura a continuación representa la compatibilidad de los tres sistemas y no tiene como propósito indicar que un sistema específico contiene otro sistema en forma total o parcial. Igualmente y desde el punto de vista del modelo PHVA y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, este modelo se aborda desde los numerales generales y no representa el PHVA que puede darse dentro de cada numeral.

Figura 5. Armonización Modelo Estándar de Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad.



FUENTE: Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

5. ETAPAS DE DESARROLLO DEL PROYECTO

El Sistema de Gestión de la Calidad permitirá dirigir y controlar los procesos desarrollados en la misma y enfocarlos a satisfacer la comunidad educativa.

Las normas implementadas en el presente proyecto están basadas en el Ciclo de William Edwards Deming o PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar, este ciclo está constituido por diferentes etapas, las cuales incluyen las actividades que facilitaran la implementación del sistema.

Tabla 2. Etapas de desarrollo del Proyecto

P L A N E A R	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Socialización inicial sobre Sistema de Gestión de la Calidad y aspectos generales de las normas a implementar. ▪ Diagnóstico de cumplimiento con los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI 1000:2005. ▪ Socialización de Resultados de Diagnóstico. ▪ Análisis de la Misión y la Visión de la Institución. ▪ Identificación de los procesos claves y realización del Mapa de Procesos. ▪ Definición de políticas de gestión, objetivos e indicadores, realización del Manual Integral MECI - CALIDAD. ▪ Definición de alcance y exclusión de requisitos. ▪ Diseño de formatos para control documental.
H A C E R	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementación y socialización de la documentación ▪ Realización de actividades de socialización, capacitación y entrenamiento periódicas. ▪ Elaboración de programas para controlar y dirigir el sistema de gestión de la calidad según los lineamientos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI 1000:2005.

V E R I F I C A R	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realización de una auditoría interna que permita verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos de las normas. ▪ Revisión de la dirección y realización de plan de acción basados en el resultado de la primer AUDITORÍA. ▪ Realización de la segunda auditoría interna. ▪ Revisión por la Dirección para determinar los planes de acción en pro de la mejora.
A C T U A R	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecución de los planes de acción con el fin de enfocar el Sistema de Gestión de la Calidad hacia la mejora continua.

6. SOCIALIZACIÓN INICIAL

Con el objetivo de afianzar los conceptos implicados en un Sistema de Gestión de la Calidad, se llevo a cabo la primera socialización del proyecto con las directivas de la institución, los docentes y auxiliares administrativos de las diferentes sedes, mediante una exposición general de los temas y la entrega de folletos con la información mas relevante.

Como evidencia de la socialización se tienen registro de la asistencia e imágenes.

Fotografía 1. Socialización Inicial del Proyecto



7. DIAGNÓSTICO INICIAL

7.1 DIAGNÓSTICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LA NTC GP 1000: 2009

La realización del diagnóstico del cumplimiento de la institución educativa con respecto a los requisitos de la norma NTC GP 1000: 2009, fue realizada empleando la metodología sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, la cual recomienda para el levantamiento de datos la realización de una encuesta que permita evaluar cada uno de los numerales que conforman la norma mencionada.

Figura 6. Estructura Encuesta de Diagnóstico de la NTC GP 1000:2009

CONSECUTIVO GENERAL	CONSECUTIVO POR NUMERAL	NUMERAL NORMA	AFIRMACIONES	SEDE A	SEDE B	SEDE C	PROMEDIO	OBSERVACIONES

FUENTE: Guía de Diagnóstico para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD en la Gestión Pública; Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP; Septiembre de 2006, Bogotá D.C.

Para efectos de la tabulación, a cada respuesta de la escala de valoración se le asigno un valor, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

Figura 7. Escala de Valoración de Respuesta

VALOR	DESCRIPCIÓN
0	No sabe
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

FUENTE: Guía de Diagnóstico para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD en la Gestión Pública; Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP; Septiembre de 2006, Bogotá D.C.

Para la interpretación de resultados, se tomaron los siguientes criterios de calificación cualitativa del puntaje total de la encuesta:

Figura 8. Interpretación de Resultados

RANGO	CRITERIOS
Puntaje Total entre 0.0 y 2.0	Inadecuado
Puntaje Total entre 2.0 y 3.0	Deficiente
Puntaje Total entre 3.0 y 4.0	Satisfactorio
Puntaje Total entre 4.0 y 5.0	Adecuado

FUENTE: Guía de Diagnóstico para Implementar el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD en la Gestión Pública; Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP; Septiembre de 2006, Bogotá D.C.

Los resultados del Diagnóstico GP 1000:2009 se presentan de una forma más detallada en el anexo A.

7.1.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LA NTC GP 1000: 2009

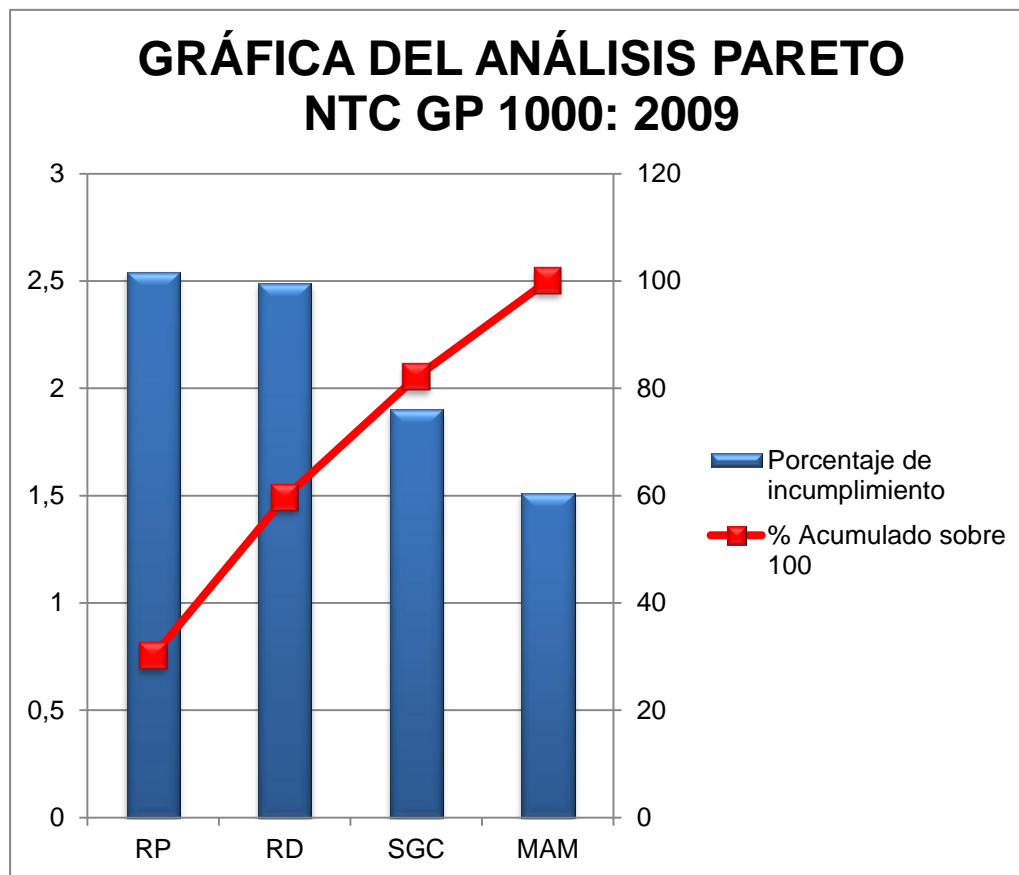
Para identificar los aspectos más relevantes hacia los cuales se deben orientar los esfuerzos, se decidió emplear el análisis estadístico de Pareto.

Tabla 3. Cumplimiento de la NTC GP 1000: 2009

DESIGNACIÓN DEL NUMERAL	NUMERAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	% Sobre 100	% Acumulado sobre 100
MAM	Medición, análisis y mejora	1.51	17.90	17.90

RP	Realización del producto	2.54	30.09	47.99
SGC	Sistema de Gestión de Calidad	1.9	22.51	70.5
RD	Responsabilidad de la Dirección	2.49	29.50	100
TOTAL		8.44	100	

Figura 9. Análisis Pareto NTC GP 1000:2009



7.2 DIAGNÓSTICO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DEL MECI 1000:2005

En el diagnóstico del Modelo Estándar de Control Interno, se realizó aplicando una encuesta a una muestra de los empleados en el centro educativo, para conocer el grado del cumplimiento de la misma con este modelo.

Los encuestados asignaron un valor entre 1 y 5, en la columna de calificación del cuestionario a cada pregunta según la siguiente escala de calificación:

Figura 10. Interpretación de la Calificación MECI 1000:2005

VALOR	INTERPRETACIÓN
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

FUENTE: Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000: 2005; Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP; Diciembre de 2008; Segunda Versión.

Figura 11. Estructura Encuesta de Diagnóstico del Modelo Estándar de Control Interno

ENCUESTA MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO				
No.	AFIRMACIONES	CALIFICACIÓN	EVIDENCIA	
			VERBAL	ESCRITA

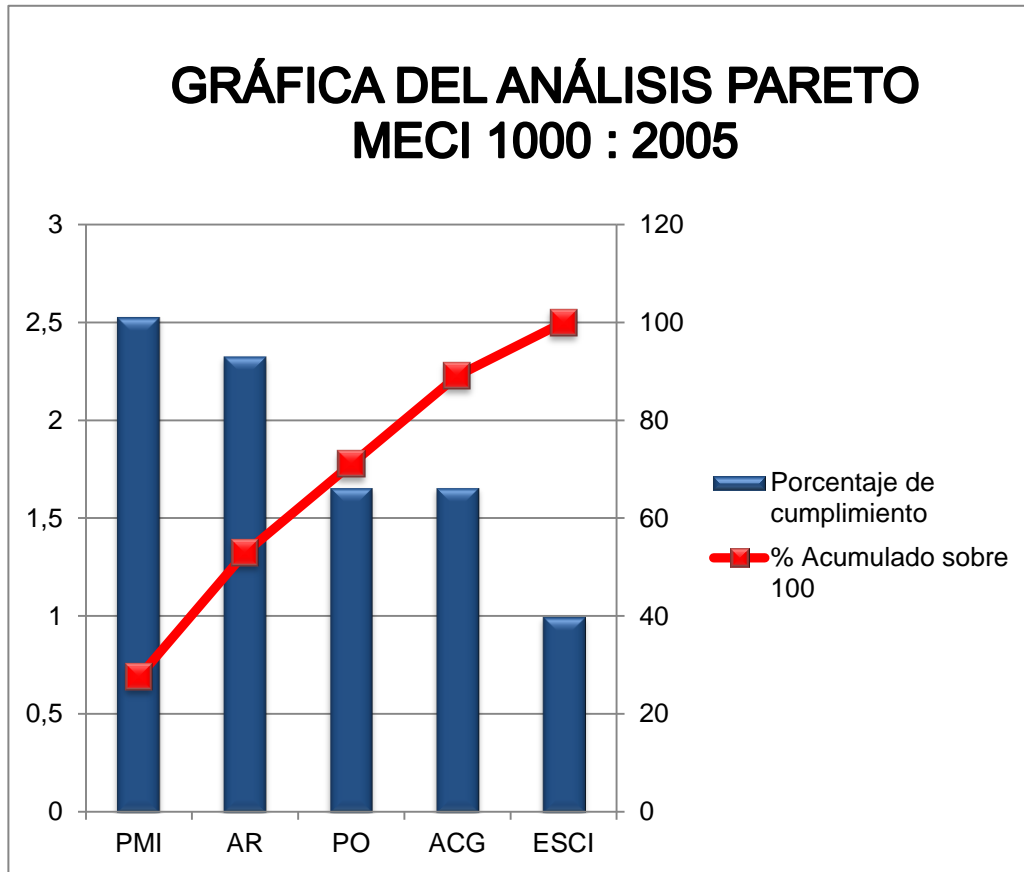
7.2.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DEL MECI 1000:2005

Tabla 4. Cumplimiento MECI 1000:2005

DESIGNACIÓN DEL NUMERAL	NUMERAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	% Sobre 100	% Acumulado sobre 100
AR	Identificación, análisis valoración del riesgo y políticas de administración de riesgos	2.33	25.38	25.38
PO	Políticas de operación	1.66	18.08	43.46
ACG	Autoevaluación del Control y la	1.66	18.08	61.54

DESIGNACIÓN DEL NUMERAL	NUMERAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	% Sobre 100	% Acumulado sobre 100
	Gestión			
ESCI	Evaluación del Sistema de Control Interno	1	10.90	72.44
PMI	Plan de mejoramiento Institucional	2.53	27.56	100
	TOTAL	9.18	100	

Figura 12. Análisis Paretto MECI 1000: 2005



8. MANUAL INTEGRAL MECI – CALIDAD

La norma NTC GP 1000: 2009, en el numeral 4.2.1 menciona como requisito la documentación de la Política, los objetivos de la Calidad y el Manual Integral MECI - CALIDAD que contenga los elementos descritos en el numeral 4.2.2.

El Manual Integral MECI - CALIDAD de la Institución Educativa se encuentra en el Anexo B, el manual presenta la siguiente estructura:

Tabla 5. Estructura Manual Integral NTC GP 1000: 2009 - MECI 1000: 2005.

MANUAL INTEGRAL MECI - CALIDAD			
INTRODUCCIÓN			
1.	DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN	1.1	DESCRIPCIÓN GENERAL
		1.2	RESEÑA HISTÓRICA
		1.3	MISIÓN
		1.4	VISIÓN
		1.5	ORGANIGRAMA
2.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES		
3.	GENERALIDADES SIG	3.1	ALCANCE
		3.2	POLÍTICA DE CALIDAD
		3.3	OBJETIVOS DE LA CALIDAD
		3.4	DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCIÓN

4.	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	4.1	ENCABEZADO DE LA DOCUMENTACIÓN
		4.2	PIRÁMIDE DOCUMENTAL
		4.3	CONTROL DE DOCUMENTOS
5.	ANEXOS	A.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

8.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema Integrado de Gestión del Instituto Educativo Centro de Comercio, encierra todos los procesos que comprenden el Mapa de Procesos en los cuales se brinde la prestación del servicio educativo de educación, ya sea en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional, en las diferentes sedes que componen la institución.

8.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En el Sistema Integrado de Gestión del Instituto Educativo Centro de Comercio, se excluyen los siguientes numerales de la Norma NTC GP 1000: 2009:

- **7.6 Control de los equipos de medición y seguimiento:** en la institución no se utilizan dispositivos, equipos, ni instrumentos de medición en el desarrollo de sus servicios educativos.

8.3 METODOLOGÍA PARA EL PLANTEAMIENTO DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Con el fin de establecer los requerimientos de los clientes externos e internos, se realizó un sondeo entre la comunidad educativa, inquiriendo sobre la necesidades y expectativas del servicio educativo y del ambientes en que se desarrolla. Para esto se tuvo en cuenta la normatividad vigente a nivel nacional, departamental y

municipal y a su vez en conjunto con la dirección de la institución se establecieron las metas que se quieren alcanzar en el mediano plazo.

Seguidamente se estableció la matriz de expectativas y necesidades de la comunidad educativa Vs las metas de la Institución Educativa.

Tabla 6. Elementos de la matriz de Expectativas VS. Metas de la Institución

ELEMENTOS DE LA MATRIZ	
EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DEL CLIENTE	METAS DE LA INSTITUCIÓN
Cobertura en la educación. Igualdad de oportunidades. Transparencia en la gestión. Formación en ética y valores. Formación académica enfocada en las nuevas tendencias. Infraestructura apropiada. Ambiente seguro.	Mejoramiento Continuo. Satisfacción de la comunidad. Posicionamiento Regional. Conservación de la cobertura. Mejoramiento del Clima Organizacional.

Con el fin de cuantificar la relación entre requisitos y metas se utilizó la siguiente escala de relación:

5	Relación directa
3	Relación indirecta
1	Sin relación

En la definición de la Política y los Objetivos de Calidad, se tuvieron en cuenta los elementos más relevantes de la matriz.

Tabla 7. Matriz de identificación de Política y Objetivos de Calidad

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD						
METAS	MEJORA MIENTO	SATISFA CCIÓN	POSICIONA MIENTO	CONSERV ACIÓN DE	MEJORAMI ENTO DEL	TOT AL
EXPECTATI VAS	CONTINU O	DE LA COMUNI DAD	REGIONAL	LA COBERTU RA	CLIMA ORGANIZA CIONAL	
COBERTUR A	3	5	3	5	3	19
IGUALDAD	1	5	3	5	5	19
TRANSPAR ENCIA	3	5	5	3	5	21
ÉTICA Y VALORES	3	5	5	5	5	23
ENFOQUE EN NUEVAS TENDENCIA S	3	3	5	5	1	17
INFRAESTR UCTURA ADECUADA	5	5	5	5	5	25
AMBIENTE SEGURO	3	5	5	5	5	23
TOTAL	21	33	31	33	29	

8.4 POLÍTICA DE CALIDAD

Las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para Todos” plantean que “el propósito fundamental de los próximos cuatro años será mejorar la calidad de la educación, considerada el instrumento más poderoso para reducir la pobreza y el camino más efectivo para alcanzar la prosperidad”⁶

En este marco se ha definido que Educación de Calidad “es aquella que forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos y conviven en paz. Una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país. Una educación competitiva, que contribuye a cerrar brechas de inequidad, centrada en la institución educativa y en la que participa toda la sociedad”.⁷

Teniendo en cuenta este concepto, el Ministerio de Educación Nacional estableció cinco programas estratégicos para desarrollar la política de calidad, que responden al Plan Nacional de Desarrollo: Transformación de la calidad educativa; Formación para la ciudadanía; Calidad para la equidad; Aseguramiento de la calidad educativa en los niveles preescolar, básica y media; y Programa Nacional de Formación de Educadores.⁸

⁶ De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1450 de 2011 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, las bases del Plan Nacional de Desarrollo (DNP 2011) hacen parte integral de la Ley del Plan.

⁷ Ministerio de Educación Nacional, Plan Sectorial Educativo 2010-2014.

⁸ Ministerio de Educación Nacional, Formación para el Mejoramiento de la Calidad Educativa.

Figura 13. Política de Calidad Centro de Comercio



8.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los propósitos de desempeño medibles mediante los cuales se pueden convertir intenciones en hechos para el Sistema Integrado de Gestión del Colegio Centro de Comercio son los siguientes:

- Cumplir la Normatividad Legal
- Mejorar la efectividad de la gestión académica.
- Mantener a los docentes y auxiliares administrativos capacitados permanentemente, actualizando sus conocimientos de acuerdo a las tendencias pedagógicas actuales a fin de ofrecer un excelente servicio.
- Establecer acciones de planificación organizacional que garanticen la calidad en la institución.
- Mantener una evaluación constante a los procesos de la institución en busca de mejorar continuamente.
- Mejorar constantemente la infraestructura tecnológica de información y comunicación TICS.

9. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCIÓN

La definición y caracterización de los procesos de la institución, fue uno de los principales intereses del Consejo Directivo de la Institución, así mismo la realización de esta actividad dio cumplimiento al numeral 4.2.2. De la norma NTC GP 1000: 2009 especialmente al literal c. Dentro del Manual Integral MECI - CALIDAD de la institución se encuentran definidos los procesos así como el siguiente Mapa de Procesos.

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Son aquellos procesos que definen el rumbo de la institución, entre ellos están la definición de estrategias institucionales y los lineamientos a seguir para alcanzar la visión planteada. Deben llevarse a cabo con una cuidadosa planificación.

- **PROCESOS MISIONALES**

Los procesos misionales incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por el Instituto Centro de Comercio, de formar integralmente los estudiantes a través de los diferentes niveles desde preescolar hasta la medio vocacional.

- **PROCESOS DE APOYO**

En los procesos de apoyo encontramos todos los procesos que apoyan y facilitan el desarrollo y la ejecución de los procesos estratégicos y misionales para toda la institución educativa.

Figura 14. Mapa de Procesos



10. CONTROL DOCUMENTAL

Mediante la implantación de procedimientos para el manejo de documentos y registros de la institución se dio cumplimiento a los numerales 4.2.3 y 4.2.2 de la norma NTC GP 1000: 2009. El Consejo Directivo de la institución determinó reunir las dos metodologías en un solo documento, evadiendo caer en documentos innecesarios y así mismo manejar rechazos por parte del cuerpo docente que se mostro renuente con el tema. (Ver Anexo C Manual para el Control de Documentos y Registros).

La definición de un listado maestro de documentos y registros presentan gran utilidad en diferentes actividades de control de cambios, versiones, identificación, archivo, definición del tiempo que la institución debe conservarlos, entre otros, teniendo en cuenta a su vez la normatividad vigente.

10.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS O REGISTROS

Para la elaboración de documentos y registros se tuvo en cuenta el orden jerárquico que presentan los documentos y registros ya existentes por las características propias de los mismos.

Figura 15. Pirámide documental Colegio Centro de Comercio



Luego de la identificación de los documentos y registros, a cada uno de estos le fue asignado un responsable, y será ante ellos que se podrá solicitar la creación o modificación por parte de los docentes o auxiliares administrativos de la institución, los mismos podrán elaborar propuestas para revisión.

El representante de la Dirección junto con el responsable de cada documento o registros se encargaran de la revisión y aprobación de los mismos.

Figura 16. Manuales del Sistema Integrado de Gestión CEDECO



10.2 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

10.2.1 OBJETIVO

Describir la forma como se elaboran y controlan los documentos de la organización.

10.2.2 ALCANCE

Aplica a la elaboración y control de todos los documentos de la organización, incluyendo los de origen externo.

10.2.3 DEFINICIONES

- **Documento:** Información y su medio de soporte. Ejemplo: Formato, registro, procedimiento, informe, instructivo, etc.
- **Manual:** Documento que contiene las especificaciones del sistema de integrado de gestión de una organización.
- **Procedimiento:** Manera o forma particular de hacer algo. En este documento tiene la finalidad de describir como se llevan a cabo cada uno de los procesos de la organización.

- **Instructivo:** Documentos que provee las instrucciones precisas para desarrollar una actividad específica.
- **Formato:** Documento de naturaleza instructiva, que regula la manera de cómo se toman los registros.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Listado maestro de documentos internos:** Relación de todos los documentos que componen el Sistema de gestión de la calidad de la organización.
- **Listado de control de registros:** Relación de controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los registros de la organización.

10.2.4 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO CREACIÓN DE DOCUMENTOS

Tabla 8. Procedimiento para la Creación de Documentos

RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO CREACION DE DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN
Responsable del Proceso	INICIO	Identificar, definir y elaborar los documentos requeridos. De acuerdo al numeral 4.1 de este documento.
Coordinador SIG	1. Creación del documento.	Revisar el documento elaborado y modificarlo si se requiere para su aprobación final.
Coordinador SIG	2. Revisión del Documento	Aprobar el documento emitido dejando la evidencia. (FT-GC-03 Control de modificación e inclusión de documentos.)
Rectora	3. ¿Se aprueba el documento?	Incluir y/o actualizar el listado maestro de documentos Internos. (FT-GC-02 Listado Maestro de Documentos Internos.)
Coordinador SIG	4. Inclusión en el Listado Maestro de Documentos	Distribuir los documentos emitidos y llevar el control de su distribución. (FT-GC-04 Listado de distribución de documentos)
Coordinador SIG	5. Distribución del Documento.	Actualizar y realizar los cambios requeridos al documento informando al Coordinador de sistemas de gestión. (FT-GC-02 Listado Maestro de Documentos Internos.)
Coordinador SIG	7. ¿Regulere modificar documento?	Revisar y aprobar el documento y registrar las modificaciones realizadas al documento en el formato Control de modificación o inclusión de documentos. (FT-GC-03 Control de modificación e inclusión de documentos.)
Coordinador SIG	8. Actualizar y realizar Cambios	Actualizar y realizar los cambios requeridos al documento informando al Coordinador de sistemas de gestión. (FT-GC-02 Listado Maestro de Documentos Internos.)
Coordinador SIG	9. ¿Se aprueba el documento?	Actualizar y realizar los cambios requeridos al documento informando al Coordinador de sistemas de gestión. (FT-GC-02 Listado Maestro de Documentos Internos.)
Coordinador SIG	10. Actualizar Listado Maestro.	Destruir los documentos obsoletos, con el fin de evitar el uso de documentos desactualizados.
Coordinador SIG	11. Destruir obsoletos	
	FIN	

10.2.5 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Tabla 9. Procedimiento para el manejo de Documentos Externos

RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO DOCUMENTOS EXTERNOS	DESCRIPCIÓN
<p>Coordinador SIG</p>	<p>INICIO</p>	<p>FT-GC-06 Listado Maestro de Documentos Externos</p>
	<p>1. Identificación de documentos.</p>	<p>FT-GC-06 Listado Maestro de Documentos Externos</p>
	<p>2. Distribución del Documento.</p>	<p>Documento</p>
	<p>3. ¿Requiere actualizar?</p> <p>NO → FIN</p> <p>SI → 4. Actualizar listado maestro de documentos externos</p> <p>FIN</p>	<p>FT-GC-06 Listado Maestro de Documentos Externos</p>

10.2.6 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

Tabla 10. Procedimiento para el control de registros

RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	DESCRIPCIÓN
Coordinador SIG	<pre> graph TD INICIO[INICIO] --> B2[2. Identificación de los registros] B2 --> B2_2[2. Almacenar los registros] B2_2 --> B3[3. Proteger y archivar los registros] B3 --> B4[4. Almacenar y Retener los registros] B4 --> D5{5. ¿Se cumplió el tiempo de retención?} D5 -- NO --> C3((3)) D5 -- SI --> B10[10. Destrucción o Almacenamiento] B10 --> FIN[FIN] </pre>	<p>Identificar todos los registros generados en la organización e incluirlos en el listado maestro de registros. (FT-CG-05 Listado de control de registros.)</p>
Responsable del Registro		Almacenar los registros generados por las diferentes actividades desarrolladas en los procesos de la organización de acuerdo a la ubicación descrita en el listado maestro de registros.
		Proteger y archivar los registros que se encuentran en medio magnéticos en copias de seguridad y los registros que se encuentren en medio físicos en carpetas, folders o AZ.
		Retener los registros de acuerdo al tiempo establecido en el listado maestro de registros. (FT-GC-05 Listado de control de registros.)
		Cuando el tiempo de retención se haya cumplido, se debe realizar la disposición final de los registros ya sea destruyéndolos o almacenándolos en archivo muerto de acuerdo a lo establecido en el listado maestro de registros. (FT-GC-05 Listado de control de registros.)

10.3 FORMA DE LOS DOCUMENTOS


10.3.1 ENCABEZADO DE LA DOCUMENTACIÓN

El esquema utilizado para documentos como Manuales, procedimientos, guías, instructivos es el siguiente:

- a) Logo del Colegio (2,00 cm x 2,15 cm)
- b) Nombre del Colegio (Fuente Calibri negrita tamaño 11)

- c) Fecha de realización o actualización
- d) Nombre del documento
- e) Código del documento
- f) Versión del documento
- g) Número de página
- h) Responsable de revisar el documento
- i) Responsable de aprobar el documento


Figura 17. Encabezado para Documentos

	COLEGIO CENTRO DE COMERCIO		
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código:	Página xde xx
Revisado por:	Aprobado por:	FECHA ELABORACIÓN:	
		VERSIÓN: 0.0	

Los registros deberán contener los siguientes elementos:

- a) Logo del Colegio (2,00 cm x 2,15 cm)
- b) Nombre del Colegio (Fuente Calibri negrita tamaño 11)
- c) Nombre del registro
- d) Código del registro
- e) Versión del registro

Figura 18. Encabezado para Registros

	COLEGIO CENTRO DE COMERCIO	
	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
		VERSIÓN

10.3.2 CÓDIGOS

En este espacio se coloca el código asignado al documento, esta codificación se realiza de la siguiente manera:

Tabla 11. Códigos para el control de la documentación.

DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual	MA
Procedimiento	PR
Planes	PL
Instructivos	IN
Guías	GU
Reglamentos	RE
Formatos	FO

PROCESOS	CÓDIGO
Direccionamiento Estratégico	DE
Gestión de Calidad	GC
Comunicación Organizacional	CO
Admisiones y Matriculas	AM
Diseño Curricular	DC
Convivencia	CV
Talento Humano	TH
Bienestar	BI
Secretaria General	SG
Almacén e Inventario	AI
Pagaduría	PG
Biblioteca	BB
Control Interno	CI

Ejemplo: PR-TH-BB (la BB corresponde al consecutivo del número del documento del proceso)

10.3.3 VERSIONES

Indica el número de actualizaciones aprobadas para el documento. (Inicia en 00)

10.4 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

El contenido para cualquier documento del sistema es de libre formato.

10.5 SOCIALIZACIÓN

Luego de definidos los parámetros para controlar los documentos y registros del colegio Centro de Comercio, era ineludible la realización de una socialización con toda la comunidad educativa a fin de esclarecer cada una de las pautas acordadas.

Fotografía 2. Segunda Socialización



11. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

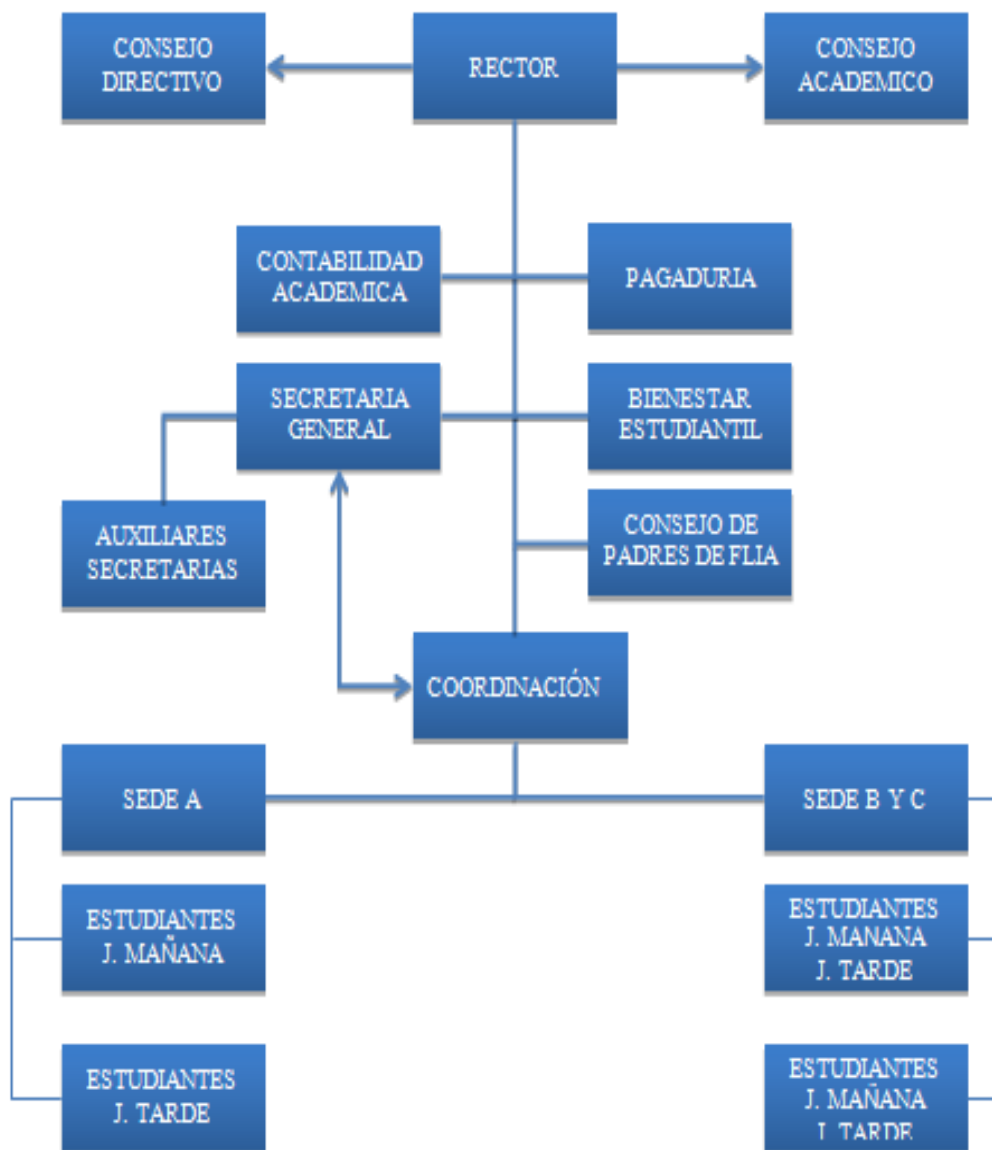
11.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La rectoría como alta dirección y primera autoridad dentro del CENTRO DE COMERCIO se cerciora de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro de la institución a cada uno de los componentes del organigrama.

Por esto la rectoría determina con claridad las funciones que componen los procesos de la institución y asigna a cada uno de ellos a una persona concreta. La asignación de responsabilidad y autoridad está acompañada de un plan de formación adecuada, de una buena comunicación interna y una participación de la comunidad educativa tanto docentes, directivos docentes (coordinadores) y administrativos.

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de la entidad, por medio del organigrama presentado en la siguiente figura.

Figura 19. Organigrama CEDECO



11.2 COMUNICACIÓN

En el proceso de implementación se evidenciaron los sistemas de comunicación interna con los cuales cuenta el colegio CENTRO DE COMERCIO, para así ayudar a la mejora del desempeño de la organización y comprometer a todos los miembros de la institución acerca de la política y el logro de los objetivos decalidad.

La alta dirección debe asegurar de establecer un buen sistema de comunicación interna para todos los miembros de la institución y demás partes interesadas conozcan los correctos canales de comunicación. A fin de lograr este objetivo se presenta la matriz de comunicación la cual le permitirá al colegio un manejo de la información más efectivo, donde se observa claramente el flujo de la información existente donde se relacionan las fuentes de comunicación, lo que se comunica a quien se le comunica y el medio que se utiliza para tal fin.

Algunas de las herramientas que se lograron mejoraron continuamente durante el desarrollo del proyecto para lograr la eficiencia de lo establecido en la matriz fueron las siguientes

- Portal institucional: <http://www.centrodecomercio.org.com>
- Carteleras de información en cada una de las sedes
- Boletines internos y externos
- Central telefónica:
 - Sede A: 6562467
 - Sede B: 6558635
 - Sede C: 6556419

Es de resaltar que durante el desarrollo del proceso el sistema de atención al ciudadano mejoro continuamente haciéndolo mucho más ágil mediante el portal institucional y separándolo en las distintas categorías las cuales son ciudadanos y funcionarios y a su vez la categoría de funcionarios en SAC diferido y SAC en vivo en un horario establecido.

Tabla 12. Matriz de Comunicación

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN COMUNICA	CUANDO COMUNICA	MEDIOS Y ESTRATEGIAS
1. Mapa de procesos	Representante de la dirección y comité de gestión de la calidad	Comunidad educativa CENTRO DE COMERCIO	En el momento que se presenten cambios	Pagina web, folletos, carteleras, reuniones de divulgación con responsables de procesos y comité SGC.
2. Política de calidad	Representante de la dirección y comité de gestión de la calidad	Comunidad educativa CENTRO DE COMERCIO	Durante la implementación y en el momento que se presenten cambios	Pagina web, folletos, carteleras, parlantes, reuniones de divulgación con responsables de procesos y comité SGC.
3. Objetivos de calidad	Representante de la dirección y comité de gestión de la calidad	Comunidad educativa CENTRO DE COMERCIO	Durante la implementación y en el momento que se presenten cambios	Pagina web, folletos, carteleras, sonido interno, reuniones de divulgación con responsables de procesos y comité SGC

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN COMUNICA	CUANDO COMUNICA	MEDIOS Y ESTRATEGIAS
4. Documentos del SGC	Responsable del proceso	clientes internos y externos que contemple el documento	En el momento que se presenten cambios	Pagina web, reuniones internas y reuniones de sensibilización
5. Requisitos del usuario	Representante de la dirección y comité de gestión de la calidad	Comunidad educativa CENTRO DE COMERCIO	En el momento que se presenten cambios	Pagina web, folletos, carteleras, reuniones de divulgación con responsables de procesos y comité SGC.
6. Requisitos legales y reglamentarios	Comité de gestión de la calidad	clientes internos y externos en el alcance del servicio	Permanentemente	Pagina web, reuniones internas con los responsables de los procesos y el comité SGC.
7. Cambios en la prestación de los servicios	Responsable del proceso	clientes internos y externos en el alcance del servicio	Permanentemente	Reuniones internas con equipos de trabajo
8. Desempeño de los	Responsable del proceso	Comité de gestión de la	Permanentemente	Informe

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN COMUNICA	CUANDO COMUNICA	MEDIOS Y ESTRATEGIAS
procesos		calidad		
9. No conformidades	Representante de la dirección y responsables de los procesos	Comunidad educativa CENTRO DE COMERCIO	Permanentemente	Informes de auditorías, informe de quejas, informe de reclamos escritos y/o verbales, comité de calidad
10. Programa de auditorías internas de calidad	Comité de gestión de la calidad	Responsables de los procesos, auditores internos, comité de gestión de calidad	Cada vez que se establezca el programa de auditorías	Reuniones y comunicaciones internas
11. Plan de auditorías internas de calidad	Comité de gestión de la calidad	Responsables de los procesos, auditores internos, comité de gestión de calidad	Diez días previo a la realización de la AUDITORÍA	Reuniones y comunicaciones internas

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN COMUNICA	CUANDO COMUNICA	MEDIOS Y ESTRATEGIAS
12. Informe de AUDITORÍA	Comité de gestión de la calidad	Responsables de los procesos, auditores internos, comité de gestión de calidad	Una vez completada la AUDITORÍA	Informe escrito
13. Resultados de la revisión por la dirección	representante de la dirección	responsables de los procesos	Una vez realizado revisión por la dirección	Reuniones

12. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

12.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El proceso de Disponibilidad Presupuestal, correspondiente al Direccionamiento Estratégico de la Institución, es el encargado de asegurar la asignación de recursos financieros. Los recursos por gratuidad son transferidos directamente del Ministerio de Educación Nacional a la institución; el municipio de Piedecuesta, a través de la Secretaría de Educación Municipal realiza un monitoreo y control de la utilización de estos recursos.

Para los recursos correspondientes al Sistema General de Participaciones de Calidad, los cuales son transferidos mensualmente al municipio de Piedecuesta mediante reporte del Plan Anual de Caja (PAC), la Secretaría de Educación Municipal, como ordenador del gasto en conjunto con la Secretaría de Hacienda y del Tesoro, direccionan los recursos provenientes para tal fin, los cuales pueden ser utilizados en:

- Mantenimiento de Infraestructura
- Dotación de Material Pedagógico
- Capacitación
- Pago de Servicios Públicos
- Arrendamientos
- Transporte
- Proyectos Educativos Transversales

Gracias a la implementación del Sistema Integrado de Gestión, el Municipio se inclinara a proveer estos recursos basándose en esta iniciativa y en la efectividad dela misma.

Los recursos correspondientes a Prestación de Servicios, son transferidos al municipio de Piedecuesta mediante el Plan Anual de Caja (PAC), estos son

utilizados para el pago de nomina de Docentes Directivos, Docentes y Auxiliares Administrativos.

La institución da cumplimiento a la Guía 08 para la administración de los recursos del sector educativo, suministrada por el Ministerio de Educación Nacional.

12.2 TALENTO HUMANO

El cumplimiento del servicio educativo se brinda por medio de la planta de personal: docentes, directivos docente y administrativos; para los docentes su desempeño está fundamentado en los Decretos 2277 de 1979 y 1278 de 2002, los cuales describen las funciones y las situaciones administrativas que pueden existir, las cuales son tenidas en cuenta para el cumplimiento de sus deberes.

El ente territorial da aplicabilidad a los Decretos y Directrices Ministeriales, y en el nivel municipal se emiten actos administrativos para algunas situaciones particulares de acuerdo a las características de la población estudiantil.

Los auxiliares administrativos cuentan con el Decreto 0040 de 2010, *“por medio del cual se establece el manual de funciones y de competencias laborales para el personal administrativo de las instituciones educativas oficiales, mediante el cual dictamina que las funciones allí descritas deberán ser cumplidas por los funcionarios con criterios de eficiencia y eficacia, en orden al logro de la misión, objetivos y funciones de la ley y los reglamentos que señala la administración municipal de Piedecuesta”*.

El desarrollo de la misión en la institución educativa está apoyada en una adecuada distribución de la carga académica, la jornada escolar, (Decreto 1850 de 2002), y, el equilibrio entre el nivel académico y técnico de la institución, para lo cual se debe garantizar una adecuada asignación de las áreas que se dictan, por lo tanto los perfiles de cada funcionario deben estar acorde a las necesidades del servicio, incluyendo la ejecución de horas extras en los casos que sean necesarias.

El Plan de Desarrollo Nacional incluye dentro de sus estrategias de mejoramiento de la educación la participación de los docentes en programas de capacitación, realización de proyectos transversales, así como la participación en los programas de transformación de la calidad. Dentro de las directrices que en la institución se emplean para el mejoramiento y con el apoyo logístico encontramos las aulas de informática para implementar las TICS en los procesos pedagógicos.

La institución brinda apoyo junto con la Secretaría de Educación Municipal para ofrecer garantías laborales, prestacionales, de ascenso en el escalafón y bienestar docente para que el docente cuente con el respaldo y ejerza un buen desempeño dentro de su entorno. De esta forma el colegio cumple a cabalidad con la determinación de las competencias necesarias de sus servidores públicos que afectan directamente la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

El Centro de Comercio como órgano dependiente de la Secretaría de Educación Municipal de Piedecuesta, atiende programas de formación establecidos anualmente por dicha entidad, logrando así la competencia necesaria en sus funcionarios para luego evaluar su efecto sobre la eficacia, eficiencia o efectividad el Sistema Integrado de Gestión del Colegio.


Además de diferentes eventos de sensibilización y divulgación (publicaciones, página web, correos electrónicos y reuniones), el representante de la dirección, los jefes de dependencias y los responsables de los procesos, propenden por la concientización de los funcionarios que intervienen en el SGC, respecto a los siguientes tópicos:

- La importancia de lograr los objetivos de calidad
- La responsabilidad de cada funcionario en la aplicación de los procedimientos.
- La importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios y de los requisitos legales y reglamentarios.

- La aplicación de la política de calidad en cada uno de los cargos y puestos de trabajo.

Por último el área directiva docente realiza anualmente una evaluación docente aplicada al personal contratado según el Decreto 1278 de 19 de junio de 2002. Basados en estos resultados los docentes también se comprometen a mejorar los resultados de las pruebas SABER, pues estas permiten evidenciar el desempeño de los docentes en la articulación de las metas propuestas y los niveles de calidad esperados por las directivas. A continuación se muestran los mecanismos de evaluación docente vigentes.

Figura 20. Protocolo para la Evaluación Docente


 REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

EVALUACIÓN ANUAL DE DESEMPEÑO LABORAL
DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES DECRETO LEY 1278 DE 2002

ANEXO 6. PROTOCOLO PARA LA EVALUACIÓN DE DOCENTES

I. IDENTIFICACIÓN											
A. EVALUADO											
Identificación (C.C. / C.B.)		No.		Nombre y apellidos		Código DANE		Zona (U.T.B.)			
Institución Educativa				Municipio / Localidad				Nivel		Año	
B. EVALUADOR											
Identificación (C.C. / C.B.)		No.		Nombre y apellidos							
II. VALORACIÓN DE LAS COMPETENCIAS											
CATEGORÍAS PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: No Satisfactorio (1-50); Satisfactorio (60-89); Sobresaliente (90-100)											
Año evaluar		Fecha inicio		Fecha valoración 1		# días funciones desempeñadas		Fecha valoración 2		# días funciones desempeñadas 2	
# DÍAS VALORACIÓN 1				# DÍAS VALORACIÓN 2				# TOTAL DÍAS VALORADOS			
A. COMPETENCIAS FUNCIONALES Y CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (70%)											
Área de gestión	Competencia	Contribución individual	Primera valoración			Segunda valoración			FINAL		
			Puntaje	Prom.	Pond.	Puntaje	Prom.	Pond.	Puntaje	Prom.	Pond.
Académica %	Dominio curricular										
	Planeación y organización académica										
	Pedagógica y didáctica										
Administrativa %	Evaluación del aprendizaje										
	Uso de recursos										
Comunitaria %	Seguimiento de procesos										
	Comunicación (Institucional)										
		Relación comunidad / entorno									
70 %		Subtotal competencias funcionales									
B. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES (30%)											
Competencia			Primera valoración			Segunda valoración			FINAL		
			Puntaje	Prom.	Pond.	Puntaje	Prom.	Pond.	Puntaje	Prom.	Pond.
C. RESULTADO TOTAL (100%)											
CALIFICACIÓN TOTAL = E PONDERACIÓN PROMEDIOS			Primera valoración			Segunda valoración			FINAL		
VALORACIÓN FINAL DEL DESEMPEÑO											
NO SATISFACTORIO				SATISFACTORIO				SOBRESALIENTE			

FUENTE: MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

La Institución Educativa Centro de Comercio se acoge al estatuto docente adoptado por el Ministerio de Educación Nacional mediante el Decreto 2277 de 1979 y al Estatuto de Profesionalización Docente adoptado en el Decreto 1278 de 2002. De igual forma para los auxiliares administrativos el Colegio adopta el Decreto Municipal 0040 de 2010 de la Secretaria de Educación de Piedecuesta.

12.3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

La institución presenta problemas de infraestructura en cada una de sus sedes, las cuales se encuentran deterioradas principalmente por ausencia de inversión y mantenimiento, a tal punto que actualmente cinco grupos de estudiantes se han visto obligados a realizar sus estudios en salones arrendados en una casa cercana al colegio.

Los estudiantes y la dirección mostraron su preocupación con la situación de las construcciones en que se encuentran ubicados, así mismo expresaron la necesidad de construcción de más aulas y espacios deportivos.

Cabe resaltar, la gestión de la Alta Dirección en adelantar mejoras en la infraestructura de la institución, a inicios del año 2012 se inauguraron dos laboratorios y una sala de Tecnología, Informática y Comunicaciones, dotados con tecnología de punta. Esto se dio gracia a una donación del Instituto Colombiano de Petróleo ubicado en la misma ciudad.

Fotografía 3. Inauguración Sala Tic´s



De igual forma, finalizando el año 2012 se realizó la inauguración de nuevas instalaciones que solucionarán el traslado de estudiantes a una casa particular para recibir sus clases.


Fotografía 4. Inauguración Aulas Sede B



En la actualidad, la Secretaria de Educación, junto a la Secretaría de Planeación, se encuentran planificando los procesos contractuales pertinentes para mejorar las instalaciones de la institución.

Para llevar un control de la ejecución del plan de mantenimiento se propusieron los siguientes formatos.


Figura 21. Plan de Mantenimiento

		COLEGIO CENTRO DE COMERCIO			
		PLAN DE MANTENIMIENTO			Código: PL-BI-01
Revisado por:		Aprobado por:		FECHA ELABORACIÓN: 01/11/2012	
				VERSIÓN: 0.0	
PROCESO	CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA	RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO	FRECUENCIA DEL MANTENIMIENTO	IMPACTOS AMBIENTALES	RIESGO ATEP

REGISTRO EJECUCIÓN DEL MANTENIMIENTO
FICHA TÉCNICA DEL EQUIPO


EQUIPO:						
RESPONSABLE:						
FRECUENCIA DE MANTENIMIENTO:						
MANTENIMIENTO NUMERO:				FECHA:		
ACTIVIDADES EJECUTADAS	INSUMOS	RECURSOS	DURACIÓN	RIESGOS	IMPACTOS	PENDIENTE PRÓXIMO MANTENIMIENTO
OBSERVACIONES:						


Figura 22. Control Ambiente de Trabajo

COLEGIO CENTRO DE COMERCIO				
	CONTROL AMBIENTE DE TRABAJO		Código: FO-BI-01	Página 1 de 1
			FECHA ELABORACIÓN: 02/11/2012	
Revisado por: Rectora		Aprobado por: Consejo Directivo		VERSIÓN: 0.0
PROCESO	FACTOR (PROD./PERSONAS)	CONDICIONES DEL AMBIENTE ASOCIADAS	CONTROLES	RESPONSABLE DEL CONTROL

Adicional a esto se diseñoun plan estratégico para la promoción de un ambiente físico adecuado para cada dependencia de la institución como se puede apreciar en la Figura 23.

Figura 23. Plan Estratégico para la promoción de un ambiente físico adecuado

COLEGIO CENTRO DE COMERCIO			
	PLAN ESTRATÉGICO PARA LA PROMOCIÓN DE UN AMBIENTE FÍSICO ADECUADO		Código: PL-BI-02
			Página 1de 1
Revisado por: Rectora		Aprobado por: Consejo Directivo	
		FECHA ELABORACIÓN:02/11/2012	
		VERSIÓN: 0.0	
DEPENDENCIA	ACTIVIDADES DE ADECUACIÓN Y EMBELLECIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
AULAS	Pintura General, Decoración con motivos educativos, dotación con equipos de televisión y video beam.	Mensual	Consejo Directivo
OFICINA DEL DIRECTOR	Pintura General, Decoración con cuadros corporativos y pinturas de interés general.	Permanente	Consejo Directivo
OFICINAS ADMINISTRATIVAS	Pintura General, Decoración con cuadros corporativos y pinturas de interés general, dotación de escritorios, archivador y computadores.	Permanente	Consejo Directivo
UNIDADES SANITARIAS	Pintura General, aseo, limpieza, dotación de recipientes de basura y demás accesorios requeridos	Permanente	Consejo Directivo

COLEGIO CENTRO DE COMERCIO			
	PLAN ESTRATÉGICO PARA LA PROMOCIÓN DE UN AMBIENTE FÍSICO ADECUADO		Código: PL-BI-02
			Página 1de 1
Revisado por: Rectora		Aprobado por: Consejo Directivo	
		FECHA ELABORACIÓN:02/11/2012	
		VERSIÓN: 0.0	
DEPENDENCIA	ACTIVIDADES DE ADECUACIÓN Y EMBELLECIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
JARDÍN	Pintura y aseo general. Decoración con plantas ornamentales. Cuidado permanente del Jardín.	Permanente	Consejo Directivo
SALA DE PROFESORES	Pintura General, Decoración con cuadros corporativos y pinturas de interés general, dotación de escritorios, archivador y computadores.	Permanente	Consejo Directivo
AULA MÁXIMA	Pintura General, Sillas y Mesa principal.	Permanente	Consejo Directivo

13. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La institución tiene como reto acompañar, guiar y orientar a los estudiantes, a través de sus procesos en busca de promover estrategias educativas. Cada uno de estos procesos se encuentra descritos en la caracterización de procesos que da cumplimiento al numeral 4.1 de la norma NTC GP 1000: 2009 en sus literales a, b y c, la caracterización de los procesos se encuentra en el Anexo B Manual Integral MECI – Calidad. Dicha caracterización de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, permiten realizar la planificación de la prestación de los servicios.

Las fichas de caracterización de procesos presentan la siguiente estructura:

Figura 24. Estructura Caracterización de Procesos

PROCESO

Objetivo:			RESPONSABLE	
QUIEN SUMINISTRA	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	QUIEN RECIBE
REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO				
NTC GP 1000: 2009		MECI 1000:2005		

13.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

13.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

La alta dirección es la encargada de liderar la comunicación con el cliente y de trazar estrategias de formación y atención que permitan gestionar y fortalecer sus relaciones con los usuarios del servicio educativo, Rigiéndose por los parámetros establecidos en la ley 115 de 1994 (Ley General de educación) en la cual se enuncia que la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. Durante la implementación del SGC se diseño y aplico una encuesta con el propósito de medir la satisfacción del cliente (14.1) y lograr visualizar la conformidad con la prestación del servicio.

13.3 DISEÑO Y DESARROLLO

La ley 115 de 1994 establece las pautas para la elaboración del Proyecto Educativo Institucional, el artículo 73 de esta ley expresa que el PEI debe responder a situaciones y necesidades de los educandos, de la comunidad local, de la región y del país, ser concreto, factible y evaluable, su finalidad es lograr la formación integral del educando, cada establecimiento educativo debe elaborar y poner en práctica un Proyecto Educativo Institucional en el que se especifiquen entre otros aspectos, los principios y fines del plantel, los recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, la estrategia pedagógica, el reglamento para docentes y estudiantes y el sistema de gestión, todo ello encaminado a cumplir las disposiciones de la mencionada ley.

El artículo 15 del Decreto 1860 de 1994, establece que cada institución goza de autonomía para formular, adaptar y poner en práctica su propio proyecto educativo institucional. Su adopción debe hacerse mediante un proceso de participación de los diferentes estamentos que integran la comunidad educativa.

El PEI presenta los siguientes componentes:

- **Componente de Fundamentación:** en este se define el concepto de educación y el modelo educativo hacia el cual se enfocara la Institución Educativa.
- **Componente Administrativo:** corresponde a los docentes, docentes directivos y auxiliares administrativos, necesarios para alcanzar los objetivos.
- **Componente Pedagógico Curricular:** en él se definen las metodologías, planes de estudios y el enfoque pedagógico que seguirá la institución.
- **Componente Comunitario:** corresponde a las estrategias que permiten la participación e inclusión de la comunidad en el proyecto educativo.

Según el Decreto 1860 de 1994, el PEI debe contener por lo menos los siguientes aspectos:

- a) Los principios y fundamentos que orientan la acción de la comunidad educativa en la institución.
- b) El análisis de la situación institucional que permita la identificación de problemas y sus orígenes.
- c) Los objetivos generales del proyecto.
- d) La estrategia pedagógica que guía las labores de formación de los educandos.
- e) La organización de los planes de estudio y la definición de los criterios para la evaluación del rendimiento del educando.
- f) Las acciones pedagógicas relacionadas con la educación para el ejercicio de la democracia, para la educación sexual, para el uso del tiempo libre, para el aprovechamiento y conservación del ambiente, y en general, para los valores humanos.
- g) El reglamento o manual de convivencia y el reglamento para los docentes.
- h) Los órganos, funciones y forma de integración del Gobierno Escolar.
- i) El sistema de matrículas.

- j) Los procedimientos para relacionarse con otras organizaciones sociales, tales como los medios de comunicación masiva, las agremiaciones, los sindicatos y las instituciones comunitarias.
- k) La evaluación de los recursos humanos, físicos, económicos y tecnológicos disponibles y previstos para el futuro con el fin de realizar el proyecto.
- l) Las estrategias para articular la institución educativa con las expresiones culturales locales y regionales.
- m) Los criterios de organización administrativa y de evaluación de la gestión.
- n) Los programas educativos de carácter no formal e informal que ofrezca el establecimiento, en desarrollo de los objetivos generales de la institución.

La adopción del proyecto educativo institucional comprende las siguientes etapas, descritas en el artículo 15 del decreto 1860 de 1994.

- 1) Etapa de Formulación y deliberación:** su objetivo es elaborar una propuesta para satisfacer uno o varios de los contenidos previstos para el PEI. El consejo directivo convocará diferentes grupos donde participen en forma equitativa miembros de los diversos estamentos de la comunidad educativa, para que deliberen sobre las iniciativas que les sean presentadas.
- 2) Etapa de Adopción:** Pasado el proceso de deliberación, la propuesta será sometida a la consideración del Consejo Directivo que en consulta con el Consejo Académico procederá a revisarla y a integrar sus diferentes componentes en un todo coherente. Cuando en esta etapa surja la necesidad de introducir modificaciones o adiciones sustanciales, estas deberán formularse por separado. Acto seguido, el Consejo Directivo procederá a adoptarlo y divulgarlo entre la comunidad educativa.
- 3) Etapa de Modificaciones:** las modificaciones al proyecto podrán ser solicitadas al rector por cualquiera de los estamentos de la comunidad educativa. Este procederá a someterlas a discusión de los demás

estamentos y concluida esta etapa, el Consejo Directivo procederá a decidir sobre las propuestas, previa consulta con el Consejo Académico.

- 4) Etapa de agenda del proceso:** el Consejo Directivo al convocar a la comunidad señalara las fechas límites para cada evento del proceso, dejando suficiente tiempo para la comunicación, la deliberación y la reflexión.
- 5) Etapa de Plan Operativo:** el Rector debe presentar al Consejo Directivo, dentro de los tres meses siguientes a la adopción del proyecto, el plan operativo corresponde que contenga entre otros, las metas, estrategias, recursos y cronograma de actividades necesarias para alcanzar los objetivos del proyecto. Periódicamente y por lo menos cada año, el plan operativo será revisado y constituirá un punto de referencia para la evaluación institucional. Deberá incluir los mecanismos necesarios para realizar ajustes al plan de estudios.


El PEI es registrado en la Secretaria de Educación Municipal, la cual se encarga de prestar asesoría en el proceso de elaboración y adopción, además de realizarle seguimiento.

13.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Con el fin de asegurar que el producto y/o servicio adquirido cumpla con los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, la institución adoptó el formato de evaluación de proveedores, el mismo se puede apreciar en la Figura 25.

A partir de la implementación de este Sistema de Gestión el Formato de Evaluación a Proveedores hará parte integral de las actas de liquidación de cada proceso contractual de la institución.

Figura 25. Formato de Evaluación a Proveedores

COLEGIO CENTRO DE COMERCIO			
	FORMATO DE EVALUACIÓN A PROVEEDORES		Código: FO-AI-01
			Página 1 de 1
Revisado por:	Aprobado por:	FECHA ELABORACIÓN: 02/11/2012	
		VERSIÓN: 0.0	
DATOS DEL PROVEEDOR:			
RAZÓN SOCIAL:			
DIRECCIÓN:			
TELÉFONO:	FAX:	EMAIL:	
NOMBRE DE CONTACTO:		LÍDER CALIDAD:	
CRITERIOS	PONDERACIÓN	PUNTUACIÓN	TOTAL
Calidad del Suministro	50%		
Cumplimiento del Objeto Contractual	35%		
Fiabilidad Plazo de Entrega	5%		
Competitividad de Precios	5%		
Atención a reclamación, Solicitudes y Sugerencias.	5%		
TOTAL	100%		
Nota: La puntuación va de 1 a 5 siendo 1 la puntuación mínima y 5 la puntuación máxima.			

OBSERVACIONES:	
SUPERVISOR CONTRATO	<i>FIRMA</i>

La dirección y el control en la adquisición de bienes y servicios inicia con una planificación que según la NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005 debe considerar los siguientes aspectos:

- Identificación de la reglamentación aplicable a la adquisición de bienes y servicios.
- Determinación y asignación de los recursos necesarios.
- Identificación de las necesidades de compra de la institución.

El plan de Compras es aprobado por el Consejo Directivo de la institución, tras el proceso de planificación del mismo por parte de la directora y la pagadora.

La institución basa sus procesos de adquisición de bienes y servicios teniendo en cuenta el Estatuto de la Contratación Estatal y durante la implementación de este Sistema, la institución se vio obligada a adoptar el Decreto 734 del 13 abril de 2012, el cual incluye un gran número de modificaciones a las leyes 1150 del 2007 y la ley 80 de 1993. Igualmente debe tener en cuenta que con el actual Tratado de Libre Comercio las licitaciones de gran tamaño deben manejar sus pliegos en dólares pues empresas del estados unidos podrán participar en dichos procesos contractuales, algunos de estos procesos son manejados por la Secretaria de Educación Municipal.

13.5 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La institución reglamenta en su manual de convivencia la normatividad de las actividades escolares, con el fin de beneficiar el desarrollo integral de los estudiantes y facilitar una sana convivencia. Este manual es entregado a cada uno

de los estudiantes y docentes al iniciar el año y se encuentra publicado en el portal institucional.

13.6 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El colegio CENTRO DE COMERCIO valida la prestación de servicio garantizando que la totalidad del personal docente es competente, así como también realiza una validación a todas las etapas del diseño.

Esto debido a que el servicio educativo para la formación no es inmediato y se efectúa de manera gradual durante los distintos grados en un periodo extenso de tiempo.

13.7 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cada estudiante es identificado con su nombre completo y un código que permite hacer su seguimiento y trazabilidad a lo largo de su vida académica dentro de la institución. En el proceso de admisiones y matrícula se encuentra de una manera explícita los registros sobre el historial académico del estudiante, información que es utilizada con el objetivo de direccionar, verificar y controlar la ejecución del conjunto de proyectos, actividades y reglas implementadas en el CENTRO DE COMERCIO en lo pertinente a servicios de registro de información académica, admisión, matrícula y control de estudiantes mediante la utilización de recursos con los cuales cuenta la institución.


14. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

14.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para dar cumplimiento al Numeral 8 de la NTC GP 1000: 2009 se decidió aplicar un proceso de seguimiento, medición y análisis para demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

Este proceso de seguimiento se realizó mediante encuestas realizadas a la comunidad educativa, a su vez esta encuesta permitió definir los requisitos relacionados con el servicio del numeral 7.2 de la NTC GP 1000: 2009 correspondiente a los Procesos relacionados con el cliente, que es compatible con el Subsistema de Control de gestión del MECI 1000: 2005.

Figura 26. Formato Encuesta de Satisfacción

	COLEGIO CENTRO DE COMERCIO						
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			CÓDIGO PE 01 - R			
				VERSIÓN 0.0			
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS							
SOLO TE TOMARA UNOS MINUTOS, AYÚDANOS A MEJORAR							
SEDE:			FECHA:				
Selecciona con una X cuál es tu relación con el Colegio							
Padre de Familia o Acudiente __ Estudiante__ Docente __ Administrativo __ Otro __ ¿cuál? _____							
Califica de 1 a 5 las siguientes preguntas, siendo 1 el puntaje mínimo y 5 el puntaje máximo.							
Aspectos más relevantes del servicio de formación.			1	2	3	4	5

¿El colegio proporciona y garantiza a sus estudiantes una alta formación académica acorde a las necesidades de los mismos?					
¿El Colegio proporciona y garantiza a sus estudiantes un adecuado desarrollo ético promoviendo su desarrollo integral?					
¿El Colegio proporciona y garantiza a toda la comunidad actividades que favorezcan su desarrollo cultural?					
¿El Colegio brinda los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades académicas?					
¿El Colegio cuenta con una infraestructura apropiada?					
¿La institución hace uso eficiente de los recursos que le son asignados para suplir las necesidades necesarias para el desarrollo de las actividades de formación?					
¿El Colegio informa oportunamente el desarrollo del proceso de formación permitiendo tomar medidas de mejora a tiempo?					
¿Considera que el Colegio proporciona los elementos necesarios para el ingreso a la Universidad o la vida laboral?					
¿Se encuentra satisfecho con el servicio de formación ofrecido por el Colegio?					
Aspectos de Seguridad y Aspectos Externos	1	2	3	4	5
¿El Colegio proporciona un ambiente seguro para el desarrollo de las actividades, protegiendo la integridad física y mental de la comunidad educativa?					
¿Cómo percibe usted la seguridad en la institución? Califíquela de 1 a 5, siendo 1 un ambiente muy inseguro y 5 un ambiente muy seguro.					
¿Usted recomienda el Colegio entre sus familiares y amigos?	SI		NO		
Observaciones, sugerencias o recomendaciones					

FUENTE: Cesar Contreras y Cindy Salinas, Sistema Integrado de Gestión para el Colegio Balbino García de Piedecuesta, según los parámetros de las normas NTC GP 1000:2009, Y EL Modelo Estándar de Control Interno (MECI)

El tamaño de la muestra se calculó utilizando la formula estadística para el cálculo con poblaciones finitas para un nivel de confianza de 95 % y un error aproximado de 5%.

$$n = \frac{N * p * q}{N - 1 \text{ error } Z^2 + pq}$$

Tabla 13. Datos para el Cálculo de la Población

DATOS PARA EL CÁLCULO DE LA POBLACIÓN		
Datos	Símbolo	Valor
Estadístico de Prueba Zp	Z	1,96
Proporción teórica de satisfacción	P	0,5
Proporción teórica de insatisfacción	Q	0,5
Tamaño de la población de Empleados	N1	111
Tamaño de la población de Estudiantes	N2	3100
Tamaño de la población de Acudientes	N3	3100
Error Aproximado	ERROR	0,05

Para determinar el tamaño de muestra se tuvo en cuenta el número de personas que componen la comunidad educativa del Colegio Centro de Comercio, el cual asciende a 111 Empleados y 3100 Alumnos y 3100 padres de familia y/o acudientes.

Nota: se tomo el dato de 3100 padres de familia, teniendo en cuenta que cada alumno debe tener mínimo un acudiente.

Se tomo una proporción teórica de satisfacción igual a la de insatisfacción, ya que este era el primero sondeo realizado.

$$n1 = \frac{27,75}{0,32} = 87 \text{ Empleados}$$

$$n2 \text{ y } n3 = \frac{775}{2,22} = 349 \text{ Estudiante y } 349 \text{ Acudientes}$$

La aplicación de las encuestas fue realizada en una reunión de entrega de boletines, ya que es uno de los pocos momentos en que el mayor número de personas que conforman la comunidad educativa del centro de comercio se reúnen.

De las 684 encuestas a realizar, en la sede C solo se aplicaron 116 encuestas a padres de familia pues esta sede corresponde a preescolar.

En la sede B se aplicaron 232 encuestas a estudiantes y acudientes.

En la sede A se aplicaron 349 encuestas a estudiantes y acudientes.

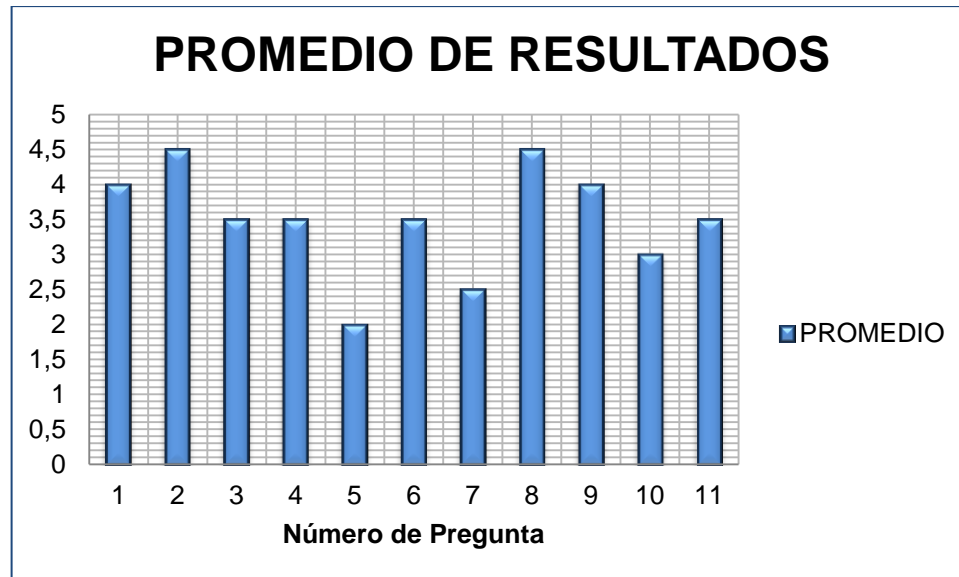
Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 14. Resultados Encuesta de Satisfacción

RESULTADOS		
No.	PREGUNTA	PROMEDIO
1	¿El colegio proporciona y garantiza a sus estudiantes una alta formación académica acorde a las necesidades de los mismos?	4,0
2	¿El Colegio proporciona y garantiza a sus estudiantes un adecuado desarrollo ético promoviendo su desarrollo integral?	4,5

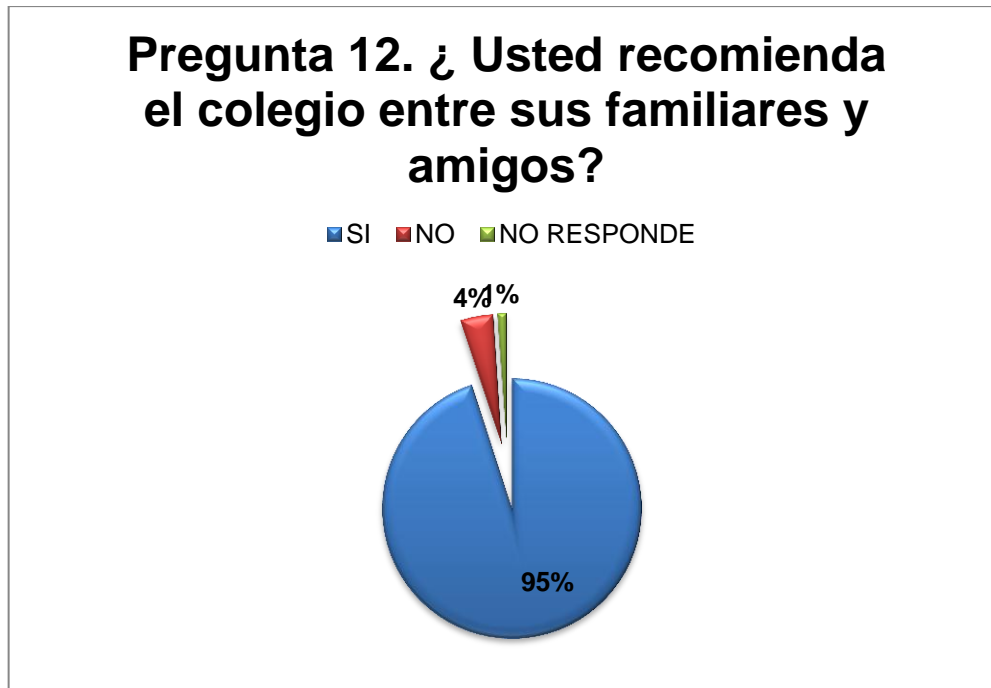
3	¿El Colegio proporciona y garantiza a toda la comunidad actividades que favorezcan su desarrollo cultural?	3,5
4	¿El Colegio brinda los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades académicas?	3,5
5	¿El Colegio cuenta con una infraestructura apropiada?	2,7
6	¿La institución hace uso eficiente de los recursos que le son asignados para suplir las necesidades necesarias para el desarrollo de las actividades de formación?	3,5
7	¿El Colegio informa oportunamente el desarrollo del proceso de formación permitiendo tomar medidas de mejora a tiempo?	2,5
8	¿Considera que el Colegio proporciona los elementos necesarios para el ingreso a la Universidad o la vida laboral?	4,5
9	¿Se encuentra satisfecho con el servicio de formación ofrecido por el Colegio?	4,0
10	¿El Colegio proporciona un ambiente seguro para el desarrollo de las actividades, protegiendo la integridad física y mental de la comunidad educativa?	3,0
11	¿Cómo percibe usted la seguridad en la institución? Califíquela de 1 a 5, siendo 1 un ambiente muy inseguro y 5 un ambiente muy seguro.	3,5
12	¿Usted recomienda el Colegio entre sus familiares y amigos?	Ver Figura 28

Figura 27. Promedio de Resultados Encuesta de Satisfacción



Para la pregunta correspondiente a si los miembros de la comunidad recomiendan el Colegio entre sus familiares y amigos, los resultados fueron así: 95 % dijo SI, el 4 % dijo NO y el 1% no respondió la pregunta.

Figura 28. Respuesta Pregunta de Recomendación



En general el Colegio Centro de Comercio presenta en general un alto grado de satisfacción por parte de su comunidad educativa, la Secretaria de Educación Municipal, manifestó que no podía llevarse a cabo el proceso de inscripción de alumnos nuevos, pues para el año 2013 la institución no tiene cupos disponibles dada la gran demanda que presenta.

Esta actividad de medición de la percepción del cliente se realizara 2 veces al año para realizar el debido seguimiento, en la misma se tendrán en cuenta los buzones de sugerencias y las peticiones, quejas y reclamos que se realizan por escrito y a través del portal institucional en internet.

14.2 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS

Tabla 15. Procedimiento para la Realización de Auditorías Internas

PHVA	ACTIVIDADES
P	1. Programa de AUDITORÍA
	2. Plan de AUDITORÍA
	3. Revisión Documental
	4. Listas de Verificación
H	5. AUDITORÍA en el Sitio <ul style="list-style-type: none"> • Reunión de Apertura • Fuentes de Información (Entrevistas, observación, revisión documentos) • Reunión de Balance • Reunión de Cierre
V	6. Preparación, aprobación de informe de AUDITORÍA
	7. Finalización de las etapas de AUDITORÍA
A	8. Actividades de seguimiento

14.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS Y DEL SERVICIO

Para asegurar la capacidad de los procesos del Colegio Centro de Comercio, a fin de alcanzar los objetivos planteados, se especificaron las siguientes actividades de seguimiento:

- Revisión del nivel de conformidad
- Evaluación periódica de los indicadores del SGC

Para dar cumplimiento a este numeral es necesario que existan mecanismos para determinar la manera en que se realizan los procesos en la institución, el fin de realizar seguimiento, medición y análisis de los procesos es poder determinar a tiempo las acciones respectivas.

En el diseño de los indicadores para el Sistema de Gestión MECI-CALIDAD del Colegio Centro de Comercio, se tuvieron en cuenta los aspectos críticos y esenciales para medición de la gestión.

14.3.1 INDICADORES SIG CEDECO

Tabla 16. Indicadores SIG CEDECO

No	NOMBRE DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	VALOR INICIAL	MÉTODO DE MEDICIÓN	SENTIDO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Satisfacción de Alumnos	Encuestas de Satisfacción	Semestral	3,5	Promedio de Resultados Encuesta de Satisfacción	Maximizar	Líder del Proceso	
2	Clasificación del Plantel a nivel Departamental	ICFES	Anual	93 en 2012	Clasificación del Colegio	Minimizar	Coordinador Académico	Actualizar después del 14 de octubre de 2013 por nuevos resultados
3	Estudiantes Graduados	Actas de grado	Anual	197	Número de estudiantes graduados / Sobre estudiantes matriculados en undécimo	Maximizar	Coordinador Académico	
4	Ejecución Presupuestal	Presupuesto, Plan de Compras,	Semestral	N/A	Presupuesto ejecutado / Presupuesto	Maximizar	Consejo Directivo y	

No	NOMBRE DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	VALOR INICIAL	MÉTODO DE MEDICIÓN	SENTIDO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		Balance General, Estado de Resultados			definitivo		Pagador	
5	Atención de PQRs	Portal Institucional, Buzón de Sugerencias y Central Telefónica	Trimestral	N/A	Número de PQRs atendidos/ Número de PQRs registrados	Maximizar	Consejo Directivo	
6	Efectividad de la gestión académica	Ponderación y sumatoria de la efectividad de los indicadores	Semestral	N/A	Sumatoria del porcentaje de cumplimiento de los indicadores	Maximizar	Responsables de cada Indicador	
7	Control del Inventario	Revisiones al Inventario	Anual	0	Inventario Físico/ Inventario registrado	Mantener	Auxiliar Administrativo Almacenista	
8	Mantenimiento de	Plan de Mantenimiento	Anual	0	Número de mantenimientos realizados	Maximizar	Consejo Directivo	

No	NOMBRE DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	VALOR INICIAL	MÉTODO DE MEDICIÓN	SENTIDO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	Infraestructura				a las instalaciones			
9	Mantenimiento de Equipos	Plan de Mantenimiento	Semestral	0	Número de mantenimientos realizados a Equipos	Maximizar	Consejo Directivo	Analizar el costo de mantenimiento de los equipos en relación al costo de los mismos.
10	Capacitación del Personal	Participación en Capacitaciones	Anual	0	Número de funcionarios / Número total de funcionarios	Maximizar	Consejo Directivo	Corresponde al nivel de participación en capacitaciones ofrecidas por la Secretaría de Educación o el Ministerio.
11	Bienestar de la Comunidad Educativa	PEI	Trimestral	0	Número de actividades en pro del bienestar de la comunidad	Maximizar	Consejo Directivo	

No	NOMBRE DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	VALOR INICIAL	MÉTODO DE MEDICIÓN	SENTIDO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
12	Uso de herramientas tecnológicas en el diseño curricular de asignaturas	PEI	Anual	1	(Número de asignaturas que implementan el uso de las TICs / Número total de asignaturas) * 100	Maximizar	Jefes de área	
13	Reconocimiento de Méritos	Según acciones sobresalientes de los miembros de la comunidad	Anual	0	Número de reconocimientos o de méritos para la comunidad	Maximizar	Consejo Directivo	
14	Fortalecimiento de actividades culturales y deportivas	Planes culturales y deportivos del Departamento y el Municipio	Anual	0	Número de participaciones en actividades culturales y deportivas	Maximizar	Consejo Directivo y Jefes de área	El objetivo de este indicador es hacer presencia en actividades externas


No	NOMBRE DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	VALOR INICIAL	MÉTODO DE MEDICIÓN	SENTIDO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
15	Interacción con egresados	Base de datos egresados	Anual	0	Número de eventos que evidencien la interacción con egresados	Maximizar	Consejo Directivo	
16	Índice de deserción Escolar	SIMAT	Semestral	0	Número de estudiantes que desertan	Minimizar	Consejo Directivo	

La institución se compromete a realizar estas acciones de seguimiento y a tener en cuenta las propuestas de los miembros de la comunidad para incluir nuevos indicadores o controles de medición, dando cumplimiento a los numerales 8.2.3 y 8.2.4 de la norma NTC GP 1000:2009 y al subsistema de Control de evaluación del Modelo Estándar de Control Interno.

15. CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Un producto y/o servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos establecidos en los procesos. El producto y/o servicio no conforme puede ser detectado durante o después de la ejecución del proceso y puede ser detectado por varias personas entre esas el personal involucrado en el proceso, los clientes o como resultado de una auditoria, por lo cual el CENTRO DE COMERCIO debe ejecutar acciones al respecto. Para llevar a cabo el control de servicio no conforme, se realizo el formato FO-GC-02 el cual inicia con la identificación del PNC en cada uno de los procesos, continúa con la definición de acciones a tomar frente al PNC, y finaliza con una nueva verificación de cumplimiento de los requisitos después de haber sido corregido.

Figura 29. Control del Producto y/o Servicio No Conforme

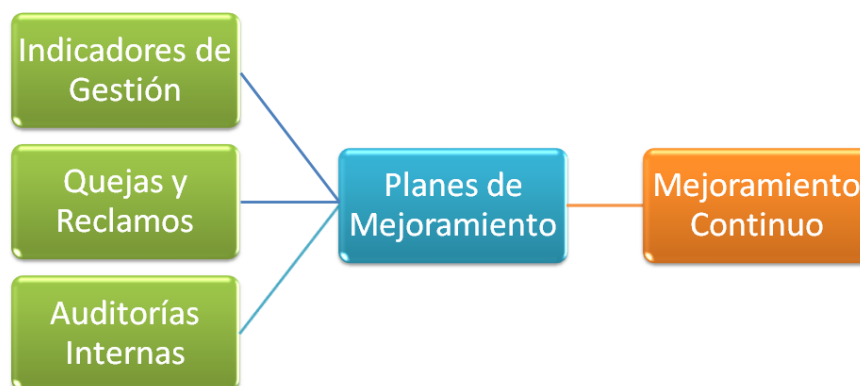
COLEGIO CENTRO DE COMERCIO				
	SEGUIMIENTO AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME			CÓDIGO FO-GC-02
				VERSIÓN 00
1. IDENTIFICACIÓN DEL PNC				
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO			FECHA DETECCIÓN DEL PNC	
TIPO DE PROCESO			PROCESO	
NATURALEZA DE LA NO CONFORMIDAD				
RESPONSABLE IDENTIFICACIÓN PNC				
2. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME				
ESPECIFICACIONES				
RESPONSABLE REALIZAR EL TRATAMIENTO				
RESPONSABLE VERIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO				
3. APROBACIÓN DE LIBERACIÓN PRODUCTO CORREGIDO				
RESPONSABLE LIBERACIÓN DEL PNC				
REQUERIMIENTO				
ACCIÓN CORRECTIVA		ACCIÓN PREVENTIVA	N/A	
SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA REQUERIDA			Nº	

16. ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA CONTINUA

Con el fin que la institución mejore la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios al mismo tiempo que optimiza la operación interna institucional, la Norma NTC GP 1000:2009 y el MECI plantean el mejoramiento continuo como un principio fundamental cuyo fin es elevar los niveles de eficiencia, eficacia y efectiva, al mismo tiempo que produce un cultura de autocontrol.

Los mecanismos para llevar a cabo este análisis, se basan en los siguientes insumos indicadores de gestión, quejas y reclamos y los resultados de las auditorías internas.

Figura 30. Insumos Planes de Mejoramiento




FUENTE: Departamento Administrativo de la Función Pública; Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005 – Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2004. Entidades Públicas; Bogotá DC año 2007.

17. ACCIONES

17.1 ACCIÓN CORRECTIVA

Las acciones correctivas tienen como fuente las no conformidades reales, se caracterizan por buscar la causa, se deben establecer acciones e implementarlas. A continuación se muestra el formato para el seguimiento de acciones correctivas.


Figura 31. Formato para seguimiento de acciones Correctivas

COLEGIO CENTRO DE COMERCIO				
	ACCIÓN CORRECTIVA			CÓDIGO FO-GC-02
				VERSIÓN 00
1. IDENTIFICACIÓN		FECHA DE DILIGENCIAMIENTO		
PROCESO				
ACCIÓN CORRECTIVA				
FUENTES DE DETECCIÓN				
RESPONSABLE FUENTE DE DETECCIÓN				
2. IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES U OBSERVACIONES				
3. PLAN DE ACCIÓN				FECHA
ESTADO DEL PROBLEMA POTENCIAL	ABIERTO	CERRADO		
RESPONSABLES PUESTA EN MARCHA PLAN DE ACCIÓN				
RESPONSABLE DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO				FIRMA

17.2 ACCIÓN PREVENTIVA.

Las acciones preventivas tienen como fuente una no conformidad potencial, están caracterizadas por buscar la posible causa o raíz, se debe llevar un seguimiento y dejar un registro. A continuación se muestra el formato para seguimiento de acciones preventivas

Figura 32. Formato de Seguimiento a Acciones Preventivas

COLEGIO CENTRO DE COMERCIO			
	ACCIÓN PREVENTIVA		CÓDIGO FO-GC-01
			VERSIÓN 00
1. IDENTIFICACIÓN		FECHA DE DILIGENCIAMIENTO	
PROCESO			
ACCIÓN PREVENTIVA			
FUENTES DE DETECCIÓN			
RESPONSABLE FUENTE DE DETECCIÓN			
2. IDENTIFICACION DE NO CONFORMIDADES POTENCIALES U OBSERVACIONES			
3. PLAN DE ACCIÓN			FECHA
ESTADO DEL PROBLEMA POTENCIAL	ABIERTO	CERRADO	
RESPONSABLES PUESTA EN MARCHA PLAN DE ACCIÓN			
RESPONSABLE DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO			FIRMA

18. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La Administración del Riesgo se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permiten a la entidad pública autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.⁹

El Modelo Estándar de Control Interno fue adoptado en el estado Colombiano mediante el Decreto 1599 de 2005, dentro del Subsistema de Control Estratégico de este modelo encontramos la administración del riesgo, la cual a su vez fue establecida para todas las entidades públicas mediante el Decreto 1537 de 2001, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y preparar a las entidades públicas para enfrentar cualquier contingencia.

El riesgo se considera la posibilidad de un evento que pueda entorpecer o impedir el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.

El principal objetivo de administrar el riesgo es fortalecer la implementación y desarrollo de la política de la administración del riesgo a través del adecuado tratamiento de los riesgos para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de las entidades de la Administración Pública.

Basados en la guía de administración del riesgo, para la implementación de este componente se tomaron como base los planes y programas, el modelo de operación y sus diferentes niveles, a fin de establecer posibles riesgos de los procesos y las actividades de la institución. Este componente toma como base la identificación de los factores internos o externos y de operación que puedan afectar el desarrollo de la función administrativa de la entidad; una vez

⁹ Departamento Administrativo de la Función Pública (2009); Guía de Administración del Riesgo; Cuarta Edición.

identificados se asociaron los procesos, analizándolos, valorándolos y calificándolos en términos de su impacto en la gestión.

El proceso de elaboración del mapa de riesgos para el Colegio Centro de Comercio se realizó teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública. En el Anexo E se encuentra el Manual para la Administración del Riesgo, el cual muestra la metodología empleada, y, en el numeral 4 del manual en mención se puede apreciar el mapa de riesgos completo.

19. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la Dirección se revisará en un intervalo planificado anual, a continuación se muestra el formato diseñado para cumplir a cabalidad el numeral 5.6 de la NTC GP 1000: 2009 y el Subsistema de Control Estratégico del Modelo Estándar de Control Interno.

Tabla 17. Etapas para la Revisión por la Dirección

No	ETAPA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Aviso para reunión	Rectora	Agenda
2	Integración de información de entrada para la Revisión por la dirección.	Coordinadores	La información será proporcionada por los responsables de procesos
3	Análisis de datos por proceso	Coordinadores	Causas de incumplimiento
4	Reunión de Revisión por Dirección	Rectora, coordinadores y consejo directivo	Revisión de política y objetivos de calidad Oportunidades de mejora
5	Resultados de la revisión por la dirección	Rectora, coordinadores y consejo directivo	Decisiones y acciones: La mejora de la eficacia del SIG La necesidad de recursos para la mejora de la eficacia
6	Conclusiones	Rectora, coordinadores y consejo directivo	Definir políticas de seguimiento al SIG
7	Seguimiento de compromisos	Rectora, coordinadores y consejo directivo	

20. AUDITORÍAS INTERNAS

Con el fin de examinar y evaluar el Sistema Integral de Gestión de la Institución Educativa Centro de Comercio se llevó a cabo dos auditorías internas, las cuales permitieron identificar oportunidades de mejora en cada uno de los procesos.

20.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Tabla 18. Programa de Auditoría

COLEGIO CENTRO DE COMERCIO				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
OBJETIVO:	Determinar el grado de implementación del Sistema Integral de Gestión (SIG), de la Institución Educativa Centro de Comercio para su certificación en la Norma Técnica Colombiana GP 1000:2009.			
CICLO	OBJETIVO	PROCESOS / ÁREAS POR AUDITAR	FECHA	RECURSOS
C1	Determinar el porcentaje de avance en la implementación del SIG de la Institución Educativa. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma Técnica Colombiana GP 1000:2009.	Procesos Estratégicos, Misiones y de Apoyo	Cuarta semana del mes de noviembre	Información de procesos, auditor, gastos de alimentación.
C2	Determinar el grado de	Procesos Estratégicos,	Segunda semana de	Información de procesos,

COLEGIO CENTRO DE COMERCIO				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
OBJETIVO:	Determinar el grado de implementación del Sistema Integral de Gestión (SIG), de la Institución Educativa Centro de Comercio para su certificación en la Norma Técnica Colombiana GP 1000:2009.			
CICLO	OBJETIVO	PROCESOS / ÁREAS POR AUDITAR	FECHA	RECURSOS
	implementación del SIG del Colegio Centro de Comercio según norma NTC GP 1000: 2009, realizar un seguimiento a la implementación de acciones producto de la auditoría C1.	Misionales y de Apoyo.	diciembre	auditor, gastos de alimentación.
OBSERVACIONES				
<ul style="list-style-type: none"> • La Alta Dirección se compromete a suministrar los recursos para que los objetivos se cumplan en los plazos establecidos. • Todos los ciclos programados serán realizados. 				
Elaborado por : Representante de la Dirección		Fecha de Elaboración: 12 de noviembre de 2012		
Aprobado por : Rectora y Consejo Directivo		Fecha de Aprobación: 13 de noviembre de 2012		

20.2 PRIMER AUDITORÍA INTERNA

20.2.1 PLAN DE LA AUDITORÍA

Figura 33. Plan de la Auditoría

COLEGIO CENTRO DE COMERCIO		
PLAN DE AUDITORÍA		
<p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de implementación del Sistema Integral de Gestión del Colegio Centro de Comercio para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC GP 1000: 2009. • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión • Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión • Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión 		
<p>Alcance: Todos los procesos y actividades de la organización en sus tres sedes.</p>		
<p>Criterios: Manual Integral de Gestión (Política, objetivos, indicadores, mapa de procesos, caracterizaciones), Manual para el Control de Documentos y Registros, Normograma.</p>		
<p>Equipo auditor:</p> <p><u>Líder:</u> Sergio Enrique Niño</p>		<p><u>Fecha de auditoría:</u></p> <p>23 de noviembre de 2012</p>
FECHA	HORARIO	ACTIVIDAD/PROCESO
19 de noviembre de 2012	08:00 am 12:00 m	Revisión documental
23 de noviembre de 2013	08:00 am 08:30 am	Reunión de apertura

08:30 am 10:30 am	Rectoría
08:30 am 11:30 am	Coordinaciones
10:30 am 12:30 m	TalentoHumano
11:30 am 12:30 m	Pagaduría
12:30 m 02:00 pm	Almuerzo
02:00 pm 06:00 pm	Matriculas y Secretaría Académica
02:00 pm 04:00 pm	Docentes
04:00 pm 06:00 pm	Reunión de Cierre

20.2.2 REVISIÓN DOCUMENTAL

Figura 34. Informe de Revisión Documental

COLEGIO CENTRO DE COMERCIO
INFORME DE REVISIÓN DOCUMENTAL
<p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de implementación del Sistema Integral de Gestión del Colegio Centro de Comercio para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC GP 1000: 2009. • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma

<p>de sistema de gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos. legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión • Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión • Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión 	
<p>Alcance: Todos los procesos y actividades de la organización en sus tres sedes.</p>	
<p>Criterios: Manual Integral de Gestión (Política, objetivos, indicadores, mapa de procesos, caracterizaciones), Manual para el Control de Documentos y Registros, Normograma.</p>	
<p>Líder de Auditoría: Sergio Enrique Niño</p>	
<p><i>Fecha de auditoría:</i> 23 de noviembre de 2012</p>	
<p>Fecha de revisión documental: 20 de noviembre de 2012</p>	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> • Las intensiones de la política permiten cumplir la visión • Los compromisos(cumplimiento legal, satisfacción del cliente y mejora continua) con objetivos asociados a su cumplimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • La intensión de personal competente no tiene un objetivo que le apunte directamente a su cumplimiento. • La intensión de uso de tecnología de la información y comunicación no tiene un objetivo que le apunte directamente a su cumplimiento. • Imagen institucional no contemplada en objetivos.
<p>Elaborado por: Sergio Enrique Niño</p>	

20.2.3 INFORME PRIMER AUDITORÍA

Figura 35. Informe Primer Auditoría

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el porcentaje de avance en la implementación del SIG de la Institución Educativa. • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma Técnica Colombiana GP 1000:2009.
ALCANCE
Todos los procesos y actividades de la organización en sus tres sedes.
DOCUMENTOS EXAMINADOS
Manual Integral de Gestión (Política, objetivos, indicadores, mapa de procesos, caracterizaciones), Manual para el Control de Documentos y Registros, Normograma.
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La política es conocida y comunicada a toda la institución, es adecuada y coherente con los planes de desarrollo municipal, departamental y nacional. • La administración de riesgo cumple con la metodología suministrada por el DAFP, presenta registros de revisión y seguimiento a las acciones planteadas en el mapa de riesgo de la institución. • Se evidencia el compromiso de la Alta Dirección en relación al SIG, al cumplimiento del plan de mantenimiento y el plan de mejoramiento de la infraestructura. • El análisis de datos, encuesta de satisfacción, permitió a la institución tomar acciones con el fin de mejorar la satisfacción del cliente.
NO CONFORMIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Numeral 4.2.3 Gran parte de la documentación no se encuentra revisada ni aprobada. • Numeral 4.2.4 No se encuentra especificados los controles de almacenamiento, protección, recuperación y el tiempo de retención de los registros. • Numeral 5.5. No se encuentran definidas las responsabilidades en el SIG. (Relacionado con 6.2) • Numeral 6.2.2 No se encuentran actualizadas las fichas de empleados. • Numeral 7.2.3 No se cuenta con la retroalimentación del cliente en relación a PQRs y mecanismos de participación ciudadana.

OBSERVACIONES
No se presenta observación por parte del auditor ni por los auditados.
<p>SERGIO ENRIQUE NIÑO Auditor Interno</p>

20.3 SEGUNDA AUDITORÍA

La segunda auditoria se realizo el 13 de diciembre del año 2012, el procedimiento para esta auditoría se encuentra basado en el procedimiento de la anterior continuación se muestra el informe de dicha auditoría, esta se caracteriza por el objetivo de realizar seguimiento a la implementación de acciones producto de la primera auditoría interna.

20.3.1 INFORME SEGUNDA AUDITORÍA

Figura 36. Informe Segunda Auditoría

OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de implementación del SIG del Colegio Centro de Comercio según norma NTC GP 1000: 2009. • Realizar un seguimiento a la implementación de acciones producto de la auditoria C1.
ALCANCE
Todos los procesos y actividades de la organización en sus tres sedes.
DOCUMENTOS EXAMINADOS
Manual Integral de Gestión (Política, objetivos, indicadores, mapa de procesos, caracterizaciones), Manual para el Control de Documentos y Registros, Normograma.
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La revisión por la dirección cumple con los requisitos de la norma. • Se evidencia la planificación de revisiones del diseño y desarrollo y la validación del mismo. • Se cuenta con pliegos de condiciones revisados por la Alta Dirección y un experto técnico según sea el caso en la adquisición de bienes y servicios.

NO CONFORMIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Numeral 4.2.3 Se encuentra documentos y registros sin revisión ni aprobación. Numeral 4.2.4 No se encuentra especificados el control de tiempo de retención de los registros. Numeral 6.2.2 No se encuentran actualizadas las fichas de empleados.
OBSERVACIONES
<p>No se presenta observación por parte de los auditados.</p> <p>Se recomienda programar jornada de revisión y aprobación de documentos y registros, así como la consulta de la ley de archivos a fin de determinar el tiempo de retención de los registros.</p>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
<p>Se recomienda programar jornada de revisión y aprobación de documentos y registros.</p> <p>Una vez superadas estas no conformidades se puede solicitar la Auditoria por un ente certificador.</p>
<p>SERGIO ENRIQUE NIÑO Auditor Interno</p>

21. PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL AÑO 2013

El plan de mejoramiento es el instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que el programa emprenderá para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en las prácticas vinculadas con los resultados y el logro de los objetivos, mediante el proceso de autoevaluación. Cada elemento del modelo seleccionado como prioritario, o la articulación de algunos de ellos, demandan una serie de acciones precisas y específicas, que escalonadas en el tiempo, estarán orientadas a mejorar las condiciones de calidad del programa.

Cada acción o conjunto de acciones debe tener asignado claramente:

- Objetivo

- Acciones
- Metas
- Cronograma
- Responsables
- Indicadores
- Recursos
- Medio de verificación

En la medida que el programa va logrando las acciones de mejora propuestas en determinadas características, o en el conjunto de ellas, puede continuar avanzando en el mejoramiento, de tal forma de incorporar a la práctica habitual de la institución acciones específicas de seguimiento que permiten alcanzar el mejoramiento propuesto.

El Plan de Mejoramiento Institucional se encuentra detallado en el Anexo H.

22. DIAGNÓSTICO FINAL

Con la finalidad de lograr visualizar el impacto del trabajo que se realizó en el centro de comercio y basados en los requerimientos tanto del sistema de gestión de calidad NTC GP 1000:2009 y el modelo estándar de control interno MECI, se efectuó un diagnóstico final siguiendo la misma metodología de la primera etapa del proyecto como se muestra a continuación. De igual manera en el anexo G se muestra la información recopilada en este diagnóstico final.

Tabla 19. Diagnóstico Final

NUMERAL	PUNTAJE	INTERPRETACIÓN
Sistema de Gestión de Calidad	4,11	Adecuado
Responsabilidad de la Dirección	4,00	Adecuado
Realización del producto	3,90	Satisfactorio
Medición, análisis y mejora	4,03	Adecuado

CONCLUSIONES

- Evitar que la implementación del Sistema Integrado de Gestión llegara a ser considerada como algo impuesto para los funcionarios del Instituto Educativo permitió comprometer a los mismos en el desarrollo del proyecto.
- Mostrar el compromiso de la Alta Dirección por conocer las expectativas del cliente y enfocar sus esfuerzos en satisfacer sus necesidades mediante la implementación del Sistema Integrado de Gestión, le proporcionó a la institución educativa una imagen positiva en la comunidad Piedecuestana y la Administración Municipal, incrementando la credibilidad de la misma.
- El éxito del presente proyecto dependerá de la promoción de un ambiente de calidad en la institución, un ambiente en el cual los funcionarios se sientan parte importante del sistema y se responsabilicen de cumplir lo acordado.
- El seguimiento constante al Sistema Integrado de Gestión le condescenderá a la Institución alcanzar la certificación de sus procesos.
- La practica permanente del modelo por procesos y la continuidad del Sistema Integrado de Gestión, le permitirán a la institución mejorar continuamente.

RECOMENDACIONES

- Los funcionarios de la institución deben entender que el sistema implementado es flexible y deberá adaptarse cada vez que ellos lo consideren necesario.
- El compromiso y la responsabilidad de la dirección son factores indispensables para lograr mantener un Sistema Integrado de Gestión efectivo.
- La institución debe continuar en su esfuerzo de mejorar la infraestructura, el ambiente de trabajo, y, revisar y aprobar en su totalidad todos los documentos y registros que se consideraron parte del Sistema Integrado de Gestión a fin de obtener la certificación de los procesos.
- Se debe aprovisionar los recursos necesarios (económicos, físicos y humanos), para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión por parte de la Alta Dirección.
- La matriz de comunicación deberá ser revisada y actualizada según la conveniencia de la comunidad, según su disponibilidad de acceso y efectividad.
- La retención documental deberá llevarse según concepto jurídico que emita el Archivo General de la Nación, la documentación deberá ser revisada continuamente con el objetivo de no complicar el Sistema Integrado de Gestión con documentos y registros innecesarios, para esto se propone llevar un control de número de veces que estos documentos son utilizados a fin de determinar su pertinencia.

BIBLIOGRAFÍA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Diagnóstico para Implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000: 2009.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual de implementación modelo estándar de control interno para el Estado colombiano - MECI 1000:2005 - Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Armonización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000: 2005. Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000: 2009, Bogotá, La entidad.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en los establecimientos de educación no formal, GTC 200. Bogotá. El Instituto.

NORMA TECNICA COLOMBIANA PARA LA GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000:2009. Bogotá D.C.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la auditoría de calidad, Bogotá D.C. ICONTEC 2011.

ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

DIPLOMADO ICONTEC BUCARAMANGA. Memorias del diplomado en Sistemas Integrado de Gestión. Bucaramanga, 2012.

ANEXOS
ANEXO A. Diagnóstico Inicial

CONSECUTIVO GENERAL		NUMERAL NORMA	AFIRMACIONES	SEDE A	SEDE B	SEDE C	PROMEDIO
		4.1	REQUISITOS GENERALES				
1	1	A	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación).	4	4	2	3.33
2	2	B	Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente.	2	2	2	2
3	3	C	En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.	4	4	2	3.33
		4.2	GESTIÓN DOCUMENTAL				
		4.2.1	Generalidades				
4	1	A	La política y los objetivos de calidad están documentados.	1	1	0	0.66
5	2	B	Existe un Manual de Calidad.	1	1	1	1
6	3	C	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones	1	1	0	0.66



			correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad).				
7	4	D	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	1	1	1	1
		4.2.2	Manual de Calidad				
8	1	A	Está documentado el Manual de la Calidad.	1	1	0	0.66
9	2	B	Incluye el alcance y las exclusiones.	1	1	1	1
10	3	C	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos.	1	1	0	0.66
11	4	D	Incluye la secuencia e interacción de los procesos.	1	1	1	1
		4.2.3	Control de Documentos				
12	1	A	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición.	1	1	0	0.66
13	2	A	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y re-aprobación de los documentos.	1	1	1	1
14	3	B	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la	1	1	0	0.66



			revisión vigente.				
15	4	C	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.	1	1	0	0.66
16	5	D	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos.	1	1	1	1
17	6	E	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución.	1	0	0	0.33
18	7	F	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución.	1	1	1	1
19	8	G	Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos.	3	2	2	2.33
		4.2.4	Control de Registros				
20	1	A	Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.	1	1	1	1



21	2	B	Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección tiempo de conservación, y disposición de los registros.	1	1	1	1
22	3	C	Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros.	1	1	1	1
		5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
		5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN				
23	1	A	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.	4	2	2	2.66
24	2	B	Se ha establecido la política de la calidad.	1	1	0	0.66
25	3	C	Se han establecido los objetivos de la calidad.	1	1	0	0.66
26	4	D	Se han realizado las revisiones por la dirección.	1	1	0	0.66
27	5	E	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.	3	1	0	1.33
		5.2	ENFOQUE HACIA EL CLIENTE				
28	1	A	Se determinan y cumplen los requisitos de cliente para lograr su satisfacción.	1	1	0	0.66
29	2	B	Los clientes están debidamente informados sobre la	1	1	1	1



			gestión de la entidad.				
30	3	C	Existen mecanismos para conocer e nivel de satisfacción del cliente.	1	1	0	0.66
31	4	D	Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.	1	1	1	1
		5.3	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN				
		5.3.1	Responsabilidad y Autoridad				
32	1	A	Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.	5	3	3	3.66
33	2	B	Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.	5	3	3	3.66
		5.3.2	Representante de la Dirección				
34	1	A	Esta designado formalmente ante la organización.	4	0	0	1.33
35	2	B	Es un miembro de la dirección.	3	0	0	1
36	3	C	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.	2	0	0	0.66
37	4	D	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad	2	0	0	0.66



			de mejora.				
38	5	E	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.	2	0	0	0.66
		5.4	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
		5.4.1	Generalidades				
39	1	A	Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.	4	3	3	3.33
40	2	B	La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia efectividad del sistema de gestión de la calidad.	4	2	2	2.66
41	3	C	Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora	2	1	0	
42	4	D	Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad.	1	1	1	1
43	5	E	Se mantienen registros de las revisiones por la dirección.	1	0	0	0.33
		5.4.2	Información para la revisión				
44	1	A	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías.	1	1	1	1
45	2	B	Se analiza en la	1	1	1	1



			revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes.				
46	3	C	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.	1	0	0	0.33
47	4	D	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas.	1	0	0	0.33
48	5	E	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores.	1	0	0	0.33
49	6	F	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad.	1	1	0	0.66
50	7	G	Se consideran las recomendaciones para la mejora.	1	0	0	0.33
51	8	H	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad.	1	0	1	0.66
		5.6.3	Resultados de la Revisión				
52	1	A	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	1	1	1	1
53	2	B	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente.	1	0	1	0.66
54	3	C	Los resultados de	1	1	1	1



			cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos.				
		6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
		6.1	TALENTO HUMANO				
		6.1.1	Generalidades				
55	1	A	Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia.	5	5	5	5
		6.1.2	Competencia, Toma de Conciencia y Formación				
56	1	A	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio.	4	4	4	4
57	2	B	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades.	4	3	3	3.33
58	3	C	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.	2	1	1	1.33
59	4	D	Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e	4	3	3	3.33



			importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.				
60	5	E	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.	5	5	5	5
		6.2	INFRAESTRUCTURA				
61	1	A	La institución cuenta con aulas especializadas, laboratorios, biblioteca y espacios para la cultura, la recreación y el deporte, oficinas y otros espacios para el normal desempeño de las actividades de los clientes.	3	2	2	2.33
62	2	B	Se cuenta con los recursos didácticos y tecnológicos necesarios para el proceso enseñanza-aprendizaje, de acuerdo con el nivel y modalidad de la centro educativo?	4	2	3	3
63	3	C	Se cuenta con servicios de apoyo para el bienestar común, como transporte, cafeterías, restaurantes, orientación estudiantil.	4	4	3	3.66
64	4	D	Cuenta con equipos e instalaciones de seguridad y comunicaciones internas y externas.	4	3	3	3.33
65	5	E	La infraestructura cumple con los	3	2	3	2.66



			parámetros de iluminación, ergonomía, temperatura, acústica, vibraciones y radiaciones y demás adecuados para el proceso educativo y de conformidad con la legislación vigente.				
		6.3	AMBIENTE DE TRABAJO				
66	1	A	Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	3	2	2	2.33
67	2	B	Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	2	1	1	1.33
68	3	C	Se proveen procesos que aseguran la integridad física de los miembros de la comunidad educativa, se tienen mecanismos que permitan atender en forma inmediata accidentes, eventualidades y problemas de salud.	3	2	2	2.33
		7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
		7.1	Planificación de la realización del producto educativo				
69	1	A	Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la	4	3	3	3.33



			prestación del servicio. (procesos misionales)				
70	2	B	La formación que se espera brindar al estudiante, evidencia consistencia con los objetivos del sistema de gestión de calidad, el proyecto educativo institucional, el direccionamiento estratégico y los requisitos inherentes a la prestación del servicio.	3	2	2	2.33
71	3	C	Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.	4	4	4	4
72	4	D	La organización ha determinado los objetivos de la calidad para el servicio educativo que se presta.	1	1	1	1
73	5	E	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporcionar recursos específicos para el producto y/o servicio.	1	1	0	0.66
74	6	F	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación y seguimiento, para la prestación del servicio educativo.	1	0	0	0.33
75	7	G	La organización ha determinado los registros necesarios para evidencias que los procesos misionales y la prestación del servicio cumplen con los requisitos.	1	0	0	0.33



		7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES				
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio				
76	1	A	Para determinar los requisitos se tiene en cuenta el marco legal vigente.	5	4	4	4.33
77	2	B	Se ha incorporado los requisitos del cliente a los estándares y lineamientos curriculares.	4	3	3	3.33
78	4	C	Se ha determinado otros requisitos relacionados con la prestación del servicio educativo, por parte de la institución educativa.	3	2	2	2.33
		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio				
79	1	A	Se confirma la aceptación recíproca de los requisitos y condiciones del producto educativo y la prestación del servicio antes de la matrícula académica.	4	4	3	3.66
80	2	B	La institución educativa se asegura que los padres de familia conocen el manual de convivencia	4	4	4	4
81	3	C	Se asegura que la institución tenga la capacidad de cumplir con los requisitos preestablecidos.	3	3	3	3
82	4	D	Se conservan registros de los resultados de la	1	1	1	1



			revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio educativo y de las acciones que en esta revisión se originen.				
		7.2.3	Comunicación con los clientes				
83	1	A	Se brindan periódicamente y en horarios accesibles una información completa del servicio ofrecido, la forma de evaluarlo y los resultados obtenidos.	4	4	3	3.66
84	2	B	Se brinda información sobre los servicios de educación que se ofrecen a través de actividades de orientación al estudiante y de promoción de los servicios a la comunidad educativa.	4	3	3	3.33
85	3	C	Se facilitan las consultas, se atienden las quejas y solicitudes y se asegura que los requisitos de la comunidad educativa en general y cualquier parte interesada queden claramente establecidos en los convenios o contratos a suscribir.	5	4	4	4.33
86	4	D	La institución mantiene un sistema de retroalimentación que permita la recepción, análisis y respuestas a las demostraciones de satisfacción o insatisfacción,	1	1	1	1



			sugerencias, solicitudes quejas y reclamos.				
		7.3	DISEÑO Y DESARROLLO				
		7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo				
87	1	A	La institución planifica y controla el diseño y desarrollo de los programas de educación y formación, así como los servicios complementarios, atendiendo las necesidades de los clientes.	4	3	3	3.33
88	2	B	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo de los programas de formación, con sus currículos y planes de estudio	3	3	3	3
89	3	C	Se establecen las actividades de revisión de los programas de formación y de los servicios complementarios y de apoyo.	3	4	3	3.33
90	4	D	Se establece la validación del diseño mediante la evaluación en condiciones reales de prestación del servicio.	3	3	3	3
91	5	E	Se asignan responsabilidades y responsables para el diseño y desarrollo	4	3	3	3.33
92	6	F	Se planifica y revisa periódicamente el PEI o su equivalente y las directrices que de él se desprenden.	5	5	5	5
		7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y				



			desarrollo				
93	1	A	Se recoge información para el diseño y desarrollo de los actores de la comunidad educativa	1	0	1	0.66
94	2	B	Se incluyen las disposiciones de las autoridades gubernamentales y nacionales de educación	5	5	5	5
95	3	C	Se incluyen los requisitos de las asociaciones educativas	2	1	1	1.33
96	4	D	Se incluyen dentro del diseño del servicio las necesidades del sector productivo y la tendencia del mercado	1	1	1	1
97	5	E	Se incluyen las características de los estudiantes	4	3	3	3.33
98	6	F	Se tiene en cuenta el crecimiento económico del país en la determinación del diseño y desarrollo del producto.	2	2	2	2
		7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo				
99	1	a	Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.	2	3	1	2
100	2	b	Se aprueban los resultados de diseño y desarrollo antes de su aceptación.	5	4	4	4.33
101	3	c	Los resultados de diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la	4	3	3	3.33



			adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio				
		7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo				
102	1	a	La institución se asegura que todos los docentes preparan las clases, revisando lo programado para cada grado y asignatura	4	2	3	3
103	2	b	Se asegura que el diseño y la planificación del desarrollo permiten alcanzar los resultados esperados, con el fin de identificar problemas y desarrollar soluciones.	2	2	2	2
104	3	c	Las revisiones son hechas por aquellos que participaron en las actividades de diseño y desarrollo (directivos, docentes, personal administrativo, asesores educativos).	4	4	3	3.66
		7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo				
105	1	a	El plan de diseño y desarrollo incluye las etapas en las que se van a efectuar las verificaciones e incluyen quien o quienes lo realizan.	1	0	0	1
106	2	b	Se verifican los documentos relacionados al diseño y desarrollo, PEI, recursos didáctico, planes de mejoramiento.	5	5	5	5
107	3	c	Se hace un	4	4	4	4



			contraste de los diseños con las directrices gubernamentales en la metería.				
108	4	d	La alta dirección hace la revisión de los documentos del diseño y desarrollo, para recoger sus impresiones y aportes.	4	4	4	4
109	5	e	Se hacen experimentos de nuevas modalidades o metodologías de información.	1	1	1	1
		7.3.6	Validación del diseño y desarrollo				
110	1	a	Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, por ejemplo por medio de evaluaciones externas e internas efectuadas por el establecimiento educativo	1	0	1	0.66
111	2	b	Se analizan los indicadores, como promoción, repetición y deserción para detectar incidencia del nuevo diseño en la permanencia y el desempeño académico de los estudiantes	2	1	1	1.33
112	3	c	Se registran los resultados de la verificación del diseño y desarrollo del servicio y las acciones derivadas de la misma.	1	1	1	1
113	4	d	Se registran todas las actividades desarrolladas en este numeral.	1	1	1	1
		7.3.7	Control de cambios del				



			diseño y desarrollo				
114	1	a	Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo	1	0	0	0.33
115	2	b	Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño	1	1	1	1
116	3	c	Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación	4	3	3	3.33
117	4	d	Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ella se derivan	1	1	1	1
		7.5	PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
		7.5.1	Control del proceso educativo y prestación del servicio				
118	1	a	Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe prestar el servicio	3	3	3	3
119	2	b	La prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas	2	2	1	1.66
120	3	c	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)	1	0	0	0.33
121	4	d	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio	2	1	2	1.66



		7.5.2	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio				
122	1	a	La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados	3	2	3	2.33
123	2	b	En la validación se incluye la calificación y aprobación de proceso, equipos, personas y métodos	2	2	0	1.33
124	3	c	En la validación se incluyen los requisitos para los registros	1	0	0	0.33
125	4	d	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación	1	1	1	1
		7.5.3	Identificación y trazabilidad				
126	1	a	Se le hace seguimiento al proyecto educativo institucional, calificación, títulos otorgados, seguimiento a egresados	4	3	3	3.33
		7.5.4	Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio)				
127	1	a	Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización (el material y proyectos entregados por los estudiantes, la información y medio magnético entregado por los estudiantes, información	2	3	2	2.33



			personal del estudiante.				
128	2	b	Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente	4	3	2	3
129	3	c	Se informa al cliente cuando algún bien de sus propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso	4	4	4	4
		7.5.5	Preservación del producto y/o servicio				
130	1	a	Se preservan documentos académicos como manuales de convivencia y materiales impresos y electrónicos, reportes de rendimiento académico	5	5	5	5
		8	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA				
		8.1	GENERALIDADES				
131	1	a	Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora	1	1	1	1
132	2	b	Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora	1	1	1	1
133	3	c	Los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del servicio	1	1	1	1
		8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICION				
		8.2.1	Satisfacción del cliente				
134	1	a	Se hace	3	2	2	2.33

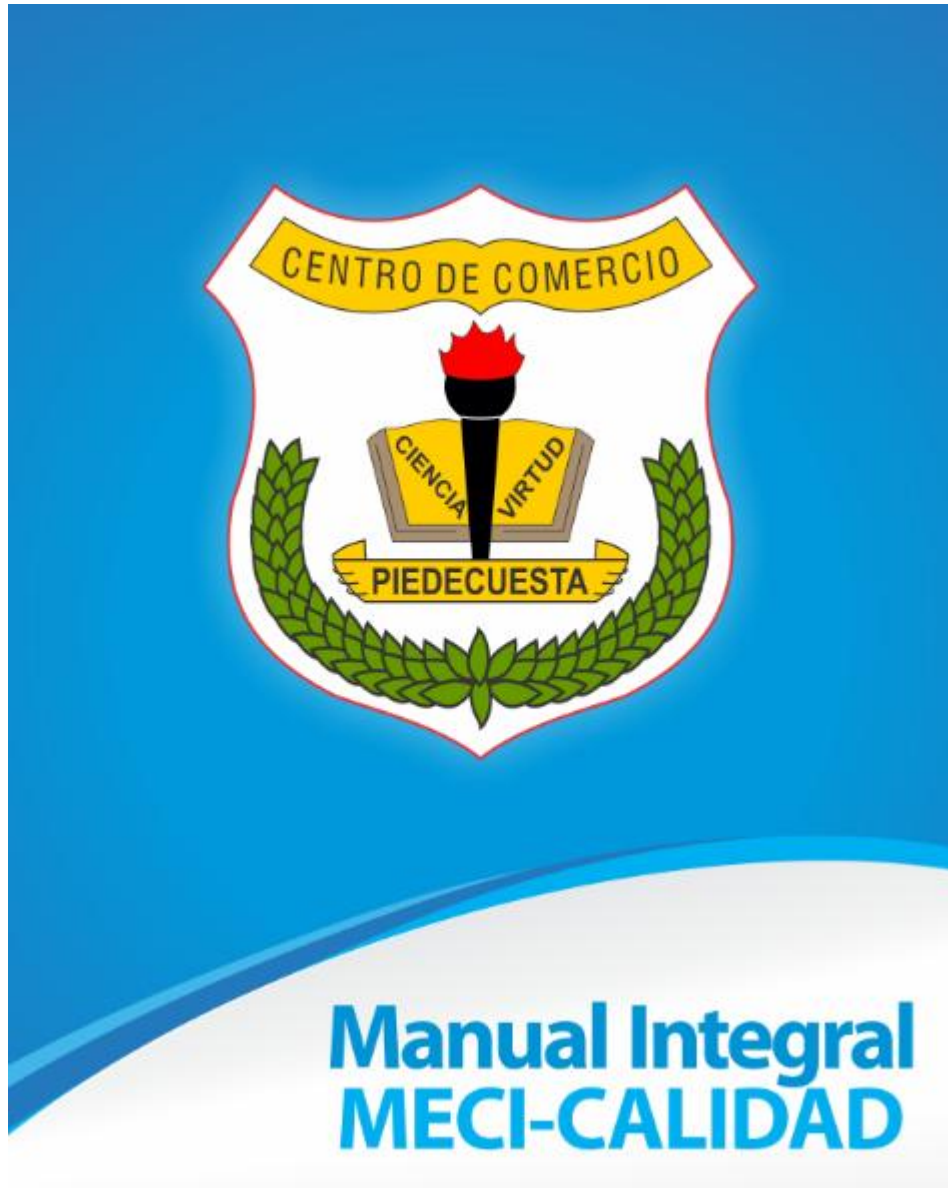


			seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.				
135	2	b	Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente	1	1	1	1
		8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos				
136	1	a	El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad	4	4	3	3.66
137	2	b	Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados	3	2	3	2.66
138	3	c	Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de evaluación	5	5	4	4.66
139	4	d	Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente a los clientes y partes interesadas, a través de la pagina web	5	5	5	5
		8.2.4	Seguimiento y medición del servicio				
140	1	a	Se mide y se hace seguimiento a las características del servicio	3	2	2	2.33
141	2	b	Se verifica el cumplimiento de los	3	3	2	2.66



			requisitos del servicio				
142	3	c	Se hace seguimiento y medición de las características del servicio en etapas apropiadas de acuerdo a como se planificó	2	2	1	1.66
143	4	d	Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del servicio	1	1	1	1
		8.3	Control de servicio no conforme				
145	1	a	Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento de las fallas en el servicio	1	1	1	1
146	2	b	Se hace tratamiento de las no conformidades del servicio mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada	1	0	1	0.66
		8.4	Análisis de datos				
147	1	a	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente	2	1	2	1.66
148	2	b	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del servicio	2	1	2	1.66

ANEXO B. Manual Integral MECI – CALIDAD



INTRODUCCIÓN

El Colegio Centro de Comercio, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 872 de 2003 por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en las instituciones públicas de la Rama Ejecutiva, y con el interés de mejorar continuamente la prestación de sus servicios para la satisfacción de la comunidad, ha implementado un Sistema Integrado de Gestión bajo los lineamientos de la NTC GP 1000: 2009 y el Modelo Estándar de Control

Interno MECI 1000:2005.

El presente documento pretende orientar a los interesados acerca de la forma en que el Colegio Centro de Comercio ha planeado y diseñado el Sistema de Gestión de Integral, para dar cumplimiento a los requisitos, subsistemas, componentes y elementos.

1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

NOMBRE OFICIAL: Institución Educativa Centro de Comercio

NIT: 804.016.809-8

DANE: 168547000011

SEDE A: Carrera 8 No. 9-25 Barrio Centro, Teléfonos 6562467-6650202-6558878

SEDE B: Calle 10 No. 10-05 Barrio San Antonio, Teléfono 6558635

SEDE C: Carrera 8 No. 12 -48 Barrio La Candelaria, Teléfono: 6556419

CORREO ELECTRÓNICO: cedeco2010hotmail.com

AÑO DE FUNDACIÓN: 25 de noviembre de 1948

ORGANO DEPENDIENTE Secretaría de Educación Municipal de Piedecuesta

El centro de Comercio es una institución educativa formal de carácter oficial, naturaleza mixta, que ofrece los niveles de preescolar, educación básica y media en la modalidad comercial. El plantel esta bajo la dirección de la Magister Esperanza Rodríguez Rodríguez, quien asumió el cargo de Rectora el 3 de mayo de 2010.¹⁰

1.2. RESEÑA HISTORICA

La fundación del nuevo Centro Educativo partió del Señor cura Jesús María Prada Cáceres, persona preclara y muy preocupada por la educación de sus feligreses.

La petición del Padre Prada fue bien recibida por el doctor Marcos Arenas Buenahora, Secretario de Educación Departamental e hijo ilustre de Piedecuesta.

El impulso dado a la fundación del colegio por parte del doctor Luis Enrique Figueroa, diputado a la Asamblea Departamental y por el doctor Ramiro Blanco Suárez Representante a la Cámara, fue de gran transcendencia.

1.2.1 INICIACIÓN DE LABORES

La ordenanza 07 del 25 de Noviembre de 1948 materializó la creación del colegio cuya primera razón social fue Colegio Balbino García, Sección Femenina.

¹⁰ Proyecto Educativo Institucional Colegio Centro de Comercio

Las labores del nuevo plantel se iniciaron en el mes de febrero de 1949 con cuarenta y ocho estudiantes para el quinto de primaria y veinticuatro estudiantes repartidas entre los grados de primero y segundo de bachillerato.

1.2.2 PRIMEROS EDUCADORES

Señora Ana Julia de Wandurraga, Directora; Cecilia Castillo, Cecilia Herrera y el padre Jesús María Prada Cáceres, profesor de religión.

En el año 1952 fue suprimida la Sección de Educación Primaria.

1.2.3 RECTORES

1. Dorila López Mendoza
2. Stella Domínguez Arias (1965)
3. Sofía Mosquera Vda. de Linares (1967)
4. Carmen Cecilia González Ramírez (1972)
5. Stella Fajardo de Ruiz (1986)
6. Luz Herlinda Guiza Franco (1999)
7. Yecid Jaramillo Ocampo (2001)
8. Esperanza Rodríguez Rodríguez (2010)

1.2.4 OTRAS RAZONES SOCIALES DESDE SU FUNDACIÓN

En 1953 la institución toma el nombre de Escuela Normal Rural por disposición del Decreto 01388 de octubre 20 del citado año. El establecimiento continúa prestando sus servicios exclusivamente a personal femenino.

- **COLEGIO OFICIAL DE SEÑORITAS**

Esta razón social determina para el plantel el desarrollo de programas del Bachillerato Clásico en el Ciclo Básico, tal actividad se inicia en 1964, dos años más tarde se gradúa la primera promoción con sesenta y cinco (65) estudiantes.

- **CENTRO FEMENINO DE COMERCIO**

Las estudiantes de la Institución solicitaron ante la Secretaría de Educación del Departamento el cambio a la modalidad comercial. Este se efectúa en 1968.

El 24 de octubre de 1972 los estudios son aprobados por medio de la Resolución No. 6648, ratificada el 28 de noviembre de 1974 con la aprobación de estudio en el ciclo Básico (primero a cuarto de bachillerato comercial), quedando facultado el colegio para conceder a las estudiantes el título de Auxiliar de Contabilidad y Secretariado.

En 1975, el Ministerio de Educación según Resolución Nro. 6479 de 15 de octubre ratifica la aprobación de los estudios del ciclo Básico de Educación Comercial y el ciclo de Enseñanza Media Vocacional en modalidad comercial.

También en 1975, en el mes de noviembre, el colegio gradúa la primera promoción de Bachilleres comerciales. El número de graduadas fue de nueve (9).

- **CENTRO DE COMERCIO**

El 28 de octubre de 2012 mediante resolución No. 12506 , con el propósito de garantizar a los estudiantes de dicha comunidad educativa la oportunidad de continuar sin dificultad sus estudios en la básica secundaria y media vocacional, se fusionaron los establecimiento educativos CENTRO FEMENINO DE COMERCIO, CONCENTRACIÓN ESCOLAR NUESTRA SEÑORA DE LA PRESENTACIÓN Y JARDIN INFANTIL NACIONAL, dando como establecimiento resultante de la integración el CENTRO DE COMERCIO con sus respectivas sedes, de la siguiente manera:

SEDE A: Centro de Comercio Sección Bachillerato

SEDE B: Centro de Comercio Sección Primaria

SEDE C: Centro de Comercio Sección Preescolar

- **CONCENTRACIÓN NUESTRA SEÑORA DE LA PRESENTACIÓN**

El padre Esteban García Figueroa, en el año de 1998 gestiona ante la comunidad de Hermanas de la Presentación para que funde la escuela que más se convirtiera en Colegio de la Presentación.

En 1979 las hermanas hicieron entrega de sección primaria al señor personero municipal y al señor supervisor escolar.

- **JARDIN NACIONAL DE PIEDECUESTA**

Nace de la necesidad de buscar un lugar para que los niños inicien sus actividades escolares; la señora Hersilia Flórez de Uribe, abre inscripciones e inicia labores 9 de septiembre de 1974.

En 1984 se adquiere un lote donado por el ingeniero Rodolfo Hernández, ubicado en el barrio la candelaria y en el año 1987 el jardín tiene su propia sede.

- **JORNADA NOCTURNA – BAIN**

La jornada nocturna de la institución fue creada por acuerdo municipal en 1981 con el objeto de dar cobertura educativa a jóvenes y adultos trabajadores, esta, funcionó desde 1982 hasta el año 2009 cuando fue suspendida por la Secretaría de Educación Municipal. En este servicio se graduaron 24 promociones de bachilleres.

1.3 MISIÓN



Colegio
Centro de Comercio
Piedecuesta

MISIÓN

» *Somos una Institución Educativa dedicada a la formación integral de nuestros estudiantes que promueve el desarrollo de sus capacidades intelectuales y potencialidades, fundamentados en principios y valores del respeto a la dignidad humana, vivenciados a través del compromiso personal y social.*



MECI-CALIDAD
Sistema Integrado de Gestión

1.4 VISIÓN



Colegio
Centro de Comercio
Piedecuesta

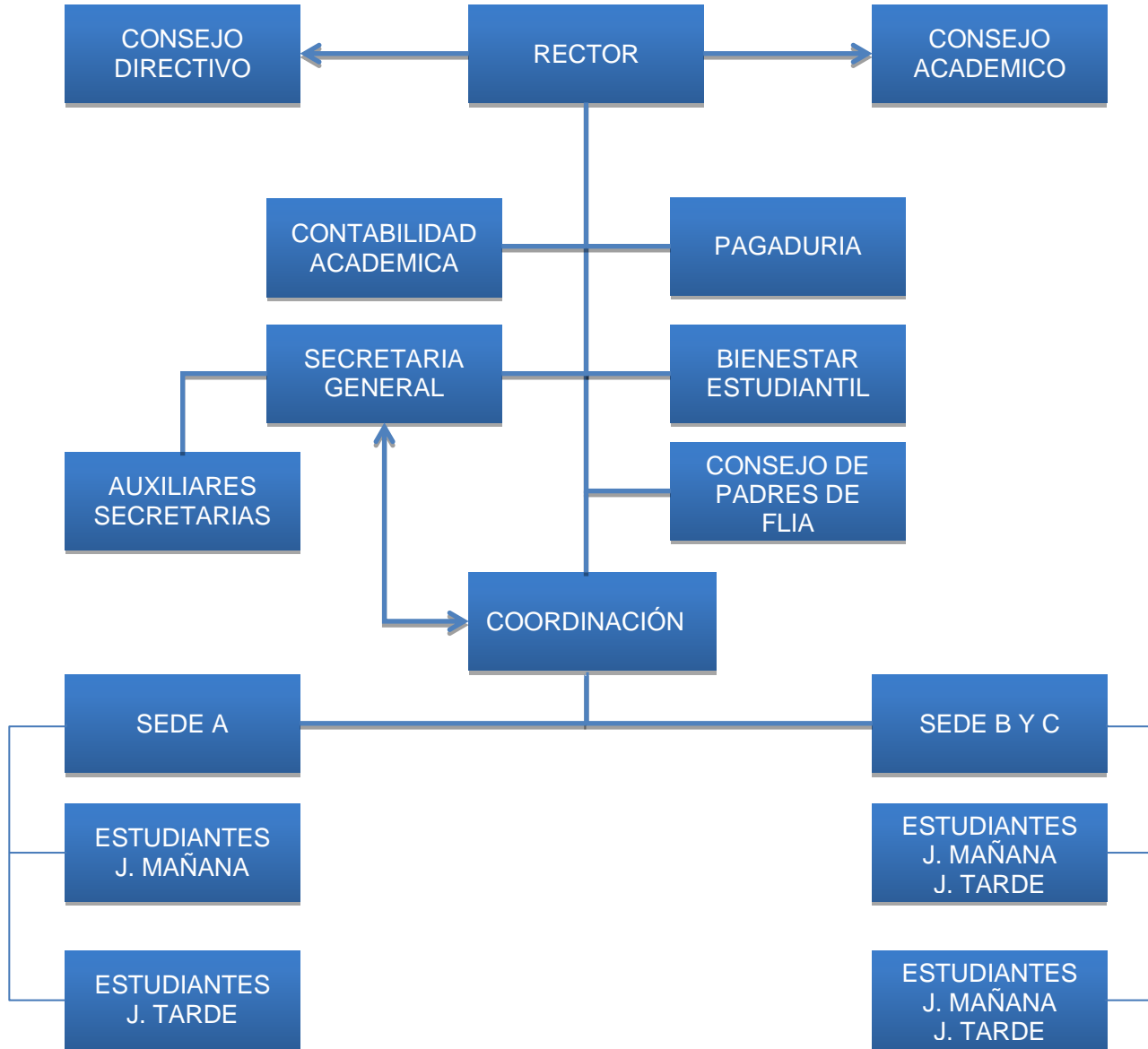
VISIÓN

» *En los próximos cinco años nos consolidaremos en la región como la institución líder en formación integral, fundamentada en la calidad de sus procesos, valores y principios que forman una persona analítica, crítica, emprendedora, con sentido de pertenencia y espíritu de bien que contribuya positivamente al desarrollo social, cultural, económico y político del país.*



MECI-CALIDAD
Sistema Integrado de Gestión

1.5 ORGANIGRAMA



2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

CEDECO: Colegio Centro de Comercio

Cliente: Organización o individuo que recibe un producto o servicio.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

Documento: Información y su medio de soporte.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Manual Integral MECI - CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Marco Legal Vigente: Leyes, acuerdos, decretos, ordenanzas, y directivas que regulan o inciden, directa o indirectamente en la prestación del servicio educativo.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

PEI: Proyecto Educativo Institucional

Política de Calidad: Conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, expresadas formalmente por la alta dirección.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

Trazabilidad: capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

3.1 ALCANCE

El Sistema Integrado de Gestión del Instituto Educativo Centro de Comercio, encierra todos los procesos que comprenden el Mapa de Procesos en los cuales se brinde la prestación del servicio educativo de educación, ya sea en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional, en las diferentes sedes que componen la institución.

EXCLUSIONES: En el Sistema Integrado de Gestión del Instituto Educativo Centro de Comercio, se excluyen los siguientes numerales de la Norma NTC GP 1000: 2009:

- **7.6 Control de los equipos de medición y seguimiento:** en la institución no se utilizan dispositivos, equipos, ni instrumentos de medición en el desarrollo de sus servicios educativos.

3.2 POLITICA DE CALIDAD



 Colegio Centro de Comercio
Piedecuesta

POLÍTICA DE CALIDAD

» *El Colegio Centro de Comercio ofrece una educación en valores hacia la excelencia humana, una formación integral cimentada en la virtud y la ciencia, cumpliendo la normatividad legal, manteniendo un gestión de los recursos eficaz, eficiente y efectiva, enfocando sus procesos hacia la satisfacción de toda la comunidad, contando para ello con un grupo de docentes y auxiliares administrativos competentes y comprometidos que aseguran la calidad y el mejoramiento continuo de la institución.*



MECI-CALIDAD
Sistema Integrado de Gestión

3.3 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los propósitos de desempeño medibles mediante los cuales se pueden convertir intenciones en hechos para el Sistema Integrado de Gestión del Colegio Centro de Comercio son los siguientes:

- Alcanzar un desempeño significativamente alto en las pruebas saber del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación
- Mejorar la Eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión académica.
- Mantener a los docentes y auxiliares administrativos capacitados permanentemente, actualizando sus conocimientos de acuerdo a las tendencias pedagógicas actuales a fin de ofrecer un excelente servicio.
- Establecer acciones de planificación organizacional que garanticen la calidad en la institución.
- Mantener una evaluación constante a los procesos de la institución en busca de mejorar continuamente.
- Mejorar constantemente la infraestructura tecnológica de información y comunicación TICS.

3.4 PRINCIPIO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS

Los valores que caracterizan a la Institución Educativa son la Virtud y la Ciencia, adicional a esto la Secretaría de Educación Municipal invita al colegio a apegarse a los siguientes valores:

Cooperación, Comportamiento ecológico positivo, Puntualidad, Tolerancia, Compromiso, Competencia profesional, Servicio, Justicia.

La institución educativa reconoce como sus clientes a toda la comunidad educativa, entre ellos docentes, auxiliares administrativo, estudiantes, padres de familia, proveedores, entes reguladores y comunidad en general.

Los funcionarios de la institución estarán sometidos al control social, político, fiscal y disciplinario. De igual forma este Sistema estará articulado con las directrices de la Secretaria de Educación Municipal y la Alcaldía de Piedecuesta.

La institución se compromete a cumplir la normatividad legal vigente a cabalidad.

Estos principios de buen gobierno y protocolos éticos serán modificados en el momento que se considere necesario, o cuando la Secretaria de Educación Municipal o la Alcaldía de Piedecuesta así lo dispongan, las modificaciones serán aprobadas por el Consejo Directivo y serán comunicadas a la comunidad en general.

Los protocolos éticos de esta institución están relacionados en el Manual de Convivencia y el Proyecto Educativo Institucional.

3.5 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCIÓN

La definición y caracterización de los procesos de la institución, fue uno de los principales intereses del Consejo Directivo de la Institución, así mismo la realización de esta actividad dio cumplimiento al numeral 4.2.2. De la norma NTC GP 1000: 2009 especialmente al literal c. Dentro del Manual Integral MECI - CALIDAD de la institución se encuentran definidos los procesos así como el siguiente Mapa de Procesos.

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Son aquellos procesos que definen el rumbo de la institución, entre ellos están la definición de estrategias institucionales y los lineamientos a seguir para alcanzar la visión planteada. Deben llevarse a cabo con una cuidadosa planificación.

- **PROCESOS MISIONALES**

Los procesos misionales incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por el Instituto Centro de Comercio, de formar integralmente los estudiantes a través de los diferentes niveles desde preescolar hasta la medio vocacional.

- **PROCESOS DE APOYO**

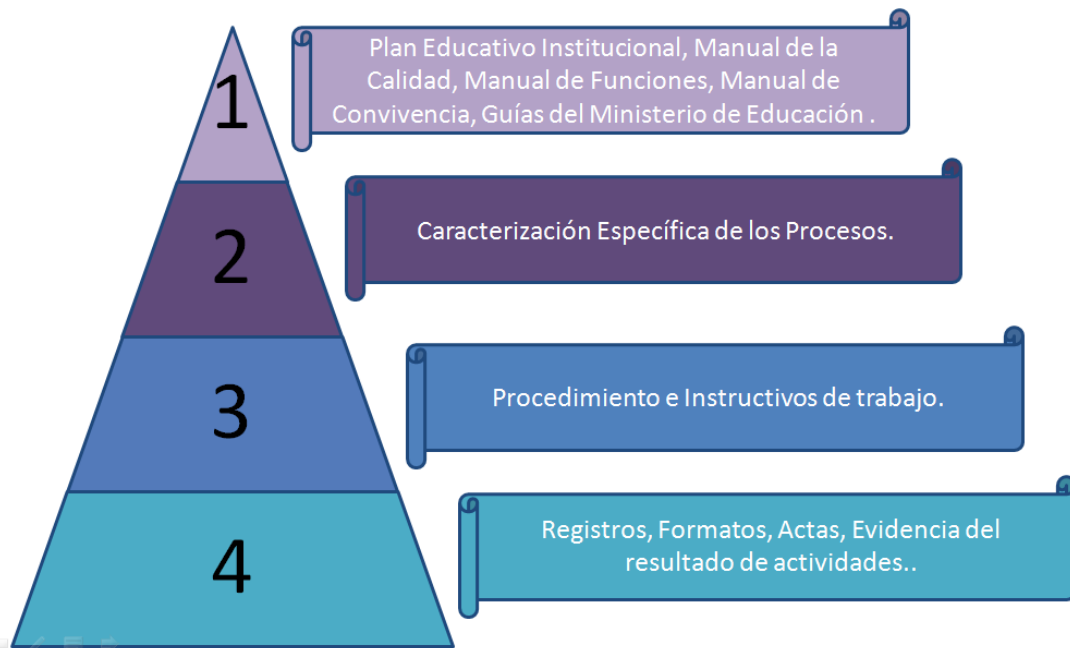
En los procesos de apoyo encontramos todos los procesos que apoyan y facilitan el desarrollo y la ejecución de los procesos estratégicos y misionales para toda la institución educativa.



4. PIRÁMIDE DOCUMENTAL

Para la elaboración de documentos y registros se tuvo en cuenta el orden jerárquico que presentan los documentos y registros ya existentes por las características propias de los mismos.

PIRÁMIDE DOCUMENTAL CEDECO



4.1 CONTROL DE DOCUMENTOS

El Sistema Integral de Gestión del Colegio Centro de Comercio cuenta un manual para el control de documentos y registros.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

1. GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivo: Fortalecer y mantener la mejora continua en el control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad, para asegurar la disponibilidad y legibilidad. Verificar la adecuación, la aplicación y el mantenimiento de la eficiencia del sistema de gestión de calidad mediante la programación de las auditorías de calidad. Definir y administrar los medios para garantizar la satisfacción de los usuarios				RESPONSABLE LIDER DE CALIDAD	
QUIEN SUMINISTRA	ENTRADA		ACTIVIDADES	SALIDAS	QUIEN RECIBE
Responsables de Proceso Planeación administrativa	- Solicitud de cambio documental, reporte de hallazgos y no conformidades, informe de gestión de los procesos. - Cronograma de auditorías	P	1. Planificar cambios en el SGC. 2. Planear y ejecutar programas de auditorías.	- Programa de auditorías - Informe de auditorías	Todos los procesos
Todos los procesos	-Solicitud para la elaboración de documentos - Documentos para cambio - Documentos actualizados y controlados - Horizonte institucional política de calidad	H	3. Elaborar documentos de calidad (procedimientos, formatos, instructivos, manuales, etc.) 4. Distribuir documento del SGC 5. Controlar material obsoleto	- Personal sensibilizado en SGC - Documentos de calidad aprobados - Documentos controlados. - Documentos obsoletos	Todos los procesos
Todos los procesos	- Documentos propios de cada proceso - Análisis de indicadores de calidad	V	6. Revisar la documentación del SGC 7. Establecer, mantener y promover la mejora continua	- Documentos controlados - Mejora continua	Todos los procesos
Todos los procesos	- Acciones correctivas, preventivas y de mejora en cada	A	8. Hacer seguimiento y cierre a las acciones correctivas,	- Tratamiento de no	Responsable del proceso

	proceso - Buzón de sugerencias	preventivas y planes de mejora. 9. Hacer seguimiento y cierre de las no conformidades 10. Implementar acciones correctivas y/o preventivas	conformidades -Acciones cerradas	
--	-----------------------------------	--	-------------------------------------	--

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP 1000: 2009	MECI 1000:2005
4.2.1 Generalidades 7.1 Planificación de la prestación del servicio 7.2.3 C) la retroalimentación del cliente, incluidas sus PQRS 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoría interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.3 Control de servicio no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora	3.2.2 Auditoría interna 3.3.1 Plan de mejoramiento institucional 3.3.2 Plan de mejoramiento por procesos 1.3 Administración de riesgos 2.1 Actividades de control 2.2 Información 3.1 Autoevaluación 3.3.2 Plan de mejoramiento de procesos

2. ADMISIONES Y MATRICULA

Objetivo: Dirigir, controlar y supervisar de manera efectiva la ejecución de los planes, políticas, programas y reglamentación, adoptada en la institución en lo referente a los servicios admisión, matrícula registro de información académica y control de estudiantes a través del uso y disposición de sistemas de información			RESPONSABLE LÍDER DE ADMISIONES		
QUIEN SUMINISTRA	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDAS	QUIEN RECIBE
<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad - Comité de admisiones - Proceso pedagógico - Pagaduría -Consejo académico 	<ul style="list-style-type: none"> - información de los aspirantes - Calendario académico - Acuerdos académicos - Listado de docentes activos - Programación de salones y horarios - Acuerdos académicos de modificación de los programas curriculares 	P	<ul style="list-style-type: none"> 11. Realizar la programación académica en el sistema de información 12. Incluir en el sistema de información los cambios a los programas curriculares 	<ul style="list-style-type: none"> - Listado de admitidos - Asignación de grupos - Horarios académicos 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de admisiones y matrícula Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad - Bienestar Estudiantil - Control interno - Proceso pedagógico 	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta académica - Recibir solicitudes de los aspirantes - Informes estudiantes admitidos - Informe sanciones disciplinarias 	H	<ul style="list-style-type: none"> 13. Expedir paz y salvos académicos 14. Asignación de códigos a los estudiantes 15. Realizar carnets de estudiantes 16. Elaborar informes de resultado de proceso de admisión y matrícula 17. Apertura, mantenimiento y actualización de los historiales de 	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta a la solicitud - Listado de estudiantes sancionados - Código estudiantil -Carnet estudiantil 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad educativa Direccionamiento Estratégico Proceso admisiones y matrículas

	- Información personal de los estudiantes		los estudiantes 18. Crear cuentas para los docentes para la digitación de notas	- Informe de resultados	
--	---	--	--	-------------------------	--

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP 1000: 2009	MECI 1000:2005
5.2 ,5.3 , 5.4 ,5.5.1,5.5.2, 5.6 , 6.1 , 6.3 , 6.4 8.2.3 8.5	1.3 Administración de riesgos 2.1 Actividades de control 2.2 Información 3.1 Autoevaluación 3.3.2 Plan de mejoramiento de procesos

3. PAGADURÍA

Objetivo: Gestionar y administrar eficientemente los recursos financieros del CENTRO DE COMERCIO de la forma que le permita a la Alta Dirección ejecutar sus acciones con transparencia, seguridad y confiabilidad.				RESPONSABLE PAGADORA	
QUIEN SUMINISTRA	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDAS	QUIEN RECIBE
Alta Dirección	- Planeación estratégica del colegio (Misión, visión, objetivos y política de calidad) - Aprobación de recursos - Cuentas por cobrar a proveedores	P	19. Proyección del presupuesto 20. Elaboración del plan de pagos	- Estados financieros - Presupuesto - Relación costo beneficio - Informe de eficiencia del proceso - Información para la toma de decisiones	Pagaduría
Almacén e inventario	- Facturas - Papelería	H	21. Elaborar un control sobre todos los movimientos contables y presupuestales realizados por la institución 22. Generar facturas y recibos de caja a las partes interesadas 23. Elaborar estados financieros (Balance general y P & G) 23. Elaborar certificaciones para fines tributarios	- Información, seguimiento y medición del proceso - Oportunidades de mejora - Acciones correctivas y preventivas - Información requerida por la institución para asegurar la planificación,	Proceso de gestión de calidad
Proceso de gestión de la calidad	- Documentación del SGC actualizada y en sus puntos de uso	V	24. Realizar control y recaudo de cartera 25. Controlar la ejecución de costos por proyecto		

	- Metodología de acciones correctivas, preventivas y de mejora - Seguimiento y medición de los procesos		26. Controlar la ejecución de ingresos y gastos	operación y control del proceso - Solicitud de auditoría interna	
Talento Humano	Personal competente y apropiado	A	27. Realizar análisis sobre el comportamiento de los estados financieros 28. Tomar acciones de mejora	Necesidad de Personal y formación del personal	Todos los procesos

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP 1000: 2009	MECI 1000:2005
4.1, 4.2.4, 5.1, 6.1, 6.3, 8.2.3, 6.4, 8.5	1.1.1 Acuerdos, compromisos 1.2 Componente direccionamiento estratégico 1.3 Administración de riesgos 2.1 Actividades de control 2.2 Información 3.1 Auto evaluación 3.3.2 Plan de mejoramiento de procesos

4. SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Objetivo: Garantizar el cumplimiento de su visión y misión institucional a través del establecimiento de políticas y directrices conforme a la normatividad vigente y demás disposiciones legales que le apliquen a la institución, en concordancia al sistema de gestión de calidad				RESPONSABLE SECRETARIA GENERAL	
QUIEN SUMINISTRA	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDAS	QUIEN RECIBE
Consejo académico	- Sesiones del consejo académico	P	29. Establecer los pasos para la realización de grados y otorgamiento de títulos por parte del CENTRO DE COMERCIO 30. Coordinar la realización de las sesiones del consejo académico	- Actas de sesiones	Comunidad educativa
Comunidad educativa Proceso de admisiones y matrícula	- Solicitudes y pagos respectivos - paz y salvos, certificados de notas, pagos, copias de documentación de identidad - Acuerdos y resoluciones	H	31. Certificados de títulos de básica primaria y bachillerato 32. Expedir certificaciones de conducta del CENTRO DE COMERCIO 33. Establecer y ejecutar los pasos para la realización de los grados 34. elaborar actas de posesiones 35. Notificar las decisiones y actos administrativos emanados por el consejo académico	- Certificados de títulos y conducta - Diplomas y actas de grado - Acuerdos y resoluciones	- Pagaduría - Graduados - Admisiones y matrícula - Comunidad educativa
- Consejo	- Documentos de	V	36. Revisión de los documentos	-Actos	-proceso

académico - Rectoría - Proceso pedagógico -Gestión de la Calidad	actos administrativos a revisar -Documentación de estudiantes a revisar -Resultados de la ejecución del proceso -Política de calidad -Objetivos de calidad Metodología para la atención de PQRS -PQRS		emanados por los órganos de gobierno y las diferentes dependencias del colegio 37. revisión de los documentos exigidos para la obtención del título de bachiller 38. Analizar indicadores e informes de resultados 39. Atender PQRS	administrativos revisados -Indicadores e informes analizados y evaluados	gestión de la calidad -Consejo académico -proceso pedagógico -comunidad
- Gestión de la calidad	- Proceso analizado - Indicadores e informes analizados y evaluados	A	40. Tomar decisiones de mejora	- Correcciones -Acciones preventivas y correctivas - Plan de mejora	-Gestión de la calidad -Comunidad

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP 1000: 2009	MECI 1000:2005
4.2.4 Control de registros 7.1 Planificación de la realización del producto 7.5.1 Control de la prestación del servicio 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.5 Mejora	1.3 Administración de riesgos 2.1 Actividades de control 2.2 Información 3.1 Autoevaluación 3.3.2 Plan de mejoramiento de procesos

5. BIENESTAR ESTUDIANTIL

Objetivo: Fortalecer el servicio educativo con programas de bienestar y apoyo para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad educativa en general			RESPONSABLE LIDER DE CONVIVENCIA	
QUIEN SUMINISTRA	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDAS	QUIEN RECIBE
-Direccionamiento estratégico -Comunidad educativa	-Directrices emanadas desde la alta dirección	P 41. Planear el servicio de bienestar estudiantil 42. Planear el servicio de atención preventiva	-Plan de atención preventiva	Bienestar estudiantil
Todos los procesos	-Requerimientos del proceso	H 43. Estratificar la población estudiantil 44. Elaborar una base de datos de la situación económica de la población estudiantil 45. Apoyar a la población estudiantil que presenta dificultades socioeconómicas	- Base de datos población estudiantil	Todos los procesos
Proceso gestión de la calidad	-Informes de seguimiento y evaluación de planes	V 46. Realizar seguimiento a los estudiantes con dificultades socio económicas 47. Realizar seguimiento a lo planeado 175	- Informe de seguimiento y de resultado de los planes y proyectos -Plan de mejoramiento	Proceso de gestión de la calidad

				institucional -Acciones correctivas preventivas y de mejora del SGC -Informes de desempeño del proceso	
Gestión de la calidad	Informes de auditoria	A	48. Elaborar planes de mejoramiento acorde a las dificultades identificadas en el diagnostico	-Planes de mejoramiento	Gestión de la calidad

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP 1000: 2009	MECI 1000:2005
8.2.1, 5.2, 6.1	1.1.1 Elementos acuerdos, compromisos o protocolos éticos 1.1.3Elemento estilo de dirección 1.3 Administración de riesgos 2.1 Actividades de control 2.2 Información 3.1 Autoevaluación 3.3.2 Plan de mejoramiento de procesos

6. BIBLIOTECA

Objetivo: Gestionar, organizar y promover el uso efectivo de los recursos y servicios de información bajo criterios de calidad, cantidad y oportunidad teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad educativa, para contribuir al desarrollo académico.				RESPONSABLE LIDER BIBLIOTECA	
QUIEN SUMINISTRA	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDAS	QUIEN RECIBE
Usuarios	-Material clasificado -Información actualizada -Información sobre el usuario -material bibliográfico entregado -Solicitudes de espacio y equipos -Mecanismos aprobados para el control y distribución de los documentos -Normatividad interna	H	49. prestar y recibir material bibliográfico 50. Prestar equipos y espacio físico	-Material bibliográfico prestado -Registro información de usuarios -Solicitudes satisfechas -Listado de material adquirido -Listado de material prestado	Usuarios
-Proceso de gestión de la calidad - Usuarios	- Metodología para la atención de PQRS - Control de servicio no conforme	V	51. Realizar el control del servicio no conforme 177	- Registro de control de servicio no conforme	- Proceso de gestión de la calidad
Proceso de gestión de la	- Registro de	A	52. Acciones de mejora	- Acciones	-Proceso de gestión de la

calidad	PQRS - Registro de control del servicio no conforme			preventivas -Acciones correctivas -Acciones de mejora	calidad
---------	--	--	--	---	---------

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP 1000: 2009	MECI 1000:2005
5.2 Enfoque al cliente 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5.1 Control de la prestación del servicio 7.5.3 identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del cliente 7.5.5 Preservación del productos y/o servicio 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme 8.5 Mejora	1.3 Administración de riesgos 2.1 Actividades de control 2.2 Información 3.1 Autoevaluación 3.3.2 Plan de mejoramiento de procesos

Objetivo: Garantizar a identificación, suministro y almacenamiento y mantenimiento de los recursos necesarios para la optima puesta en marcha de los proceso de la institución

RESPONSABLE
LIDER ALMACEN E INVENTARIOS

7. ALMACEN E INVENTARIO

QUIEN SUMINISTRA	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDAS	QUIEN RECIBE
Direccionamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación estratégica - Misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad 	P	<ul style="list-style-type: none"> 53. identificar y evaluar la necesidad de adquirir un bien y/o servicio 54. Determinar los criterios para seleccionar, evaluar y reevaluar los proveedores 55. Planear actividades de mantenimiento de maquinaria y equipo 56. Elaborar plan de mantenimiento de equipos 	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de compras - Plan de mantenimiento de equipos y planta física 	<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento estratégico - Pagaduría
Almacén e inventario	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de compra de productos y servicios -necesidad de mantenimiento -Factores de riesgo asociados al ambiente laboral 	H	<ul style="list-style-type: none"> 57. Seleccionar proveedores 58. Solicitar y analizar cotizaciones 59. Evaluar el desempeño de los proveedores 60. Ejecutar actividades de mantenimiento programadas 61. Inventario de las zonas del CENTRO DE COMERCIO 	<ul style="list-style-type: none"> - Productos y servicios solicitados cumplen con las especificaciones de la compra -Maquinaria y equipo en optimo estado - Factores de riesgo asociados al ambiente laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Comunidad educativa
Proceso de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación del SGC actualizada y en sus puntos críticos - Metodología de acciones correctivas, preventivas, y de 	V	<ul style="list-style-type: none"> 62. verificar la compra realizada 63. verificar el desempeño de los proveedores 64. Verificar la eficacia de los insumos de mantenimiento 65. Verificar que las actividades de mantenimiento cumplan con las expectativas de los usuarios 	Necesidad del personal y de formación de personal	Proceso de gestión de la calidad

	mejora, seguimiento y medición de los procesos				
Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> - Personal competente y apropiado -Informe de auditoria 	A	<p>66. definir e implementar acciones correctivas , preventivas y de mejora según los resultado obtenidos</p> <p>67. Tomar acciones que mejoren el desarrollo de las actividades de mantenimiento y la eficacia del proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información, seguimiento y medición del proceso -Reporte de productos no conformes - Oportunidades de mejora - Acciones preventivas y correctivas - Solicitud de auditoría interna 	Proceso de gestión de la calidad

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP 1000: 2009	MECI 1000:2005

Objetivo: Verificar que las actividades que realizan los proceso del CENTRO DE	RESPONSABLE
---	--------------------

4.1, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.4, 7.5.5, 8.2.3, 8.4, 8.5.1	<ul style="list-style-type: none"> 1.1.1 Elementos acuerdos, compromisos o protocolos éticos 1.1.3 Elemento estilo de dirección 1.2 Componente direccionamiento estratégico 1.3 Administración de riesgos 2.1 Actividades de control 2.2 Información 3.1 Autoevaluación 3.3.2 Plan de mejoramiento de procesos
--	--

8. CONTROL INTERNO

COMERCIO cumplan con las disposiciones legales y reglamentarias que le competen, buscando contribuir al mejoramiento continuo de la institución				LIDER CONTROL INTERNO	
QUIEN SUMINISTRA	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDAS	QUIEN RECIBE
Direccionamiento estratégico	- Plan estratégico -Directrices de la alta dirección	P	68. Definir y planificar el programa de auditoria 69. planificar la ejecución de las auditorias	- Programa de auditorias -Comunicación de auditoría programada	Todos los procesos
-Gobierno nacional - Comunidad en general -Todos los procesos	- Documentación de todos los procesos -Solicitud/necesidad de auditoria -Modelo estándar de control interno (MECI) -Norma técnica de calidad en la gestión pública (NTCGP)	H	70. Ejecutar auditorias 71. Realizar acompañamiento y veedurías a las actividades solicitadas 72. Brindar asesorías sobre decisiones y acciones en los procesos 73. Evaluar el sistema de control interno 74. Evaluar los controles sobre cada uno de los procesos 75. recibir y tramitar PQRS	- Informes de auditoría (recomendaciones para los procesos) - Acompañamiento a las actividades de los procesos -Asesoría sobre decisiones y acciones en los procesos - Fomentar el autocontrol y auto evaluación en los procesos - Remisión de la PQRS al proceso competente	Todos los procesos

Proceso de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora continua - Documentación de todos los procesos - Plan estratégico -PQRS 	V	<p>76. Realizar seguimiento a las recomendaciones presentadas en los informes</p> <p>77. Realizar seguimiento a los indicadores</p> <p>78. Realizar acciones correctivas y preventivas de los procesos</p> <p>79. Realizar seguimiento y verificar que las quejas, reclamos y sugerencias sean resueltas en los términos establecidos para ello</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Seguimiento a los informes de auditoria -Informe de gestión del proceso -PQRS resuelto 	Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> -Gestión de la calidad -Control interno 	<ul style="list-style-type: none"> -Directrices para el mejoramiento continuo 	A	<p>80. Realizar acciones correctivas y preventivas sobre evaluaciones del proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planes de mejoramiento 	<p>Gestión de calidad</p> <p>Control interno</p>

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP 1000: 2009	MECI 1000:2005
4.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.3, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	MECI

ANEXO C. Manual para el Control de Documentos y Registros



INTRODUCCIÓN

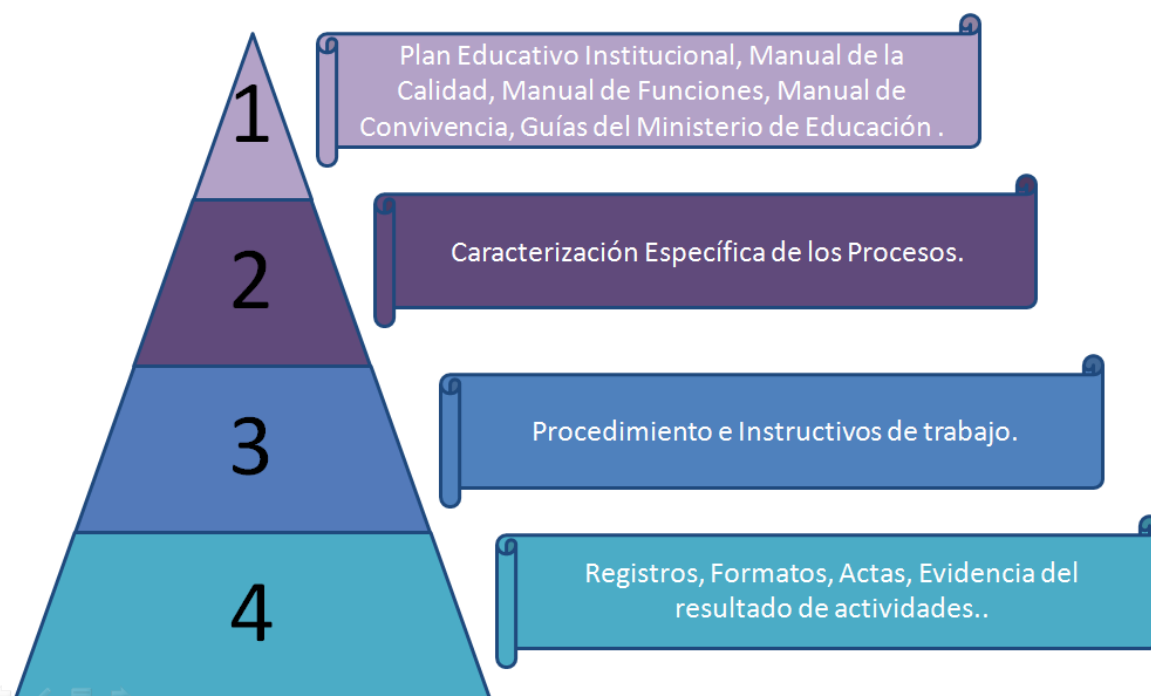
Mediante la implantación de procedimientos para el manejo de documentos y registros de la institución se dio cumplimiento a los numerales 4.2.3 y 4.2.2 de la norma NTC GP 1000: 2009. El Consejo Directivo de la institución determinó reunir las dos metodologías en un solo documento, evadiendo caer en documentos innecesarios y así mismo manejar rechazos por parte del cuerpo docente que se mostro renuente con el tema.

La definición de un procedimiento para la elaboración de documentos y registros presentan gran utilidad en diferentes actividades de control de cambios, versiones, identificación, archivo, definición del tiempo que la institución debe conservarlos, entre otros, teniendo en cuenta a su vez la normatividad vigente.

1. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS O REGISTROS

Para la elaboración de documentos y registros se tuvo en cuenta el orden jerárquico que presentan los documentos y registros ya existentes por las características propias de los mismos.

PIRÁMIDE DOCUMENTAL CEDECO



Luego de la identificación de los documentos y registros, a cada uno de estos le fue asignado un responsable, y será ante ellos que se podrá solicitar la creación o modificación por parte de los docentes o auxiliares administrativos de la institución, los mismos podrán elaborar propuestas para revisión.

El representante de la Dirección junto con el responsable de cada documento o registros se encargaran de la revisión y aprobación de los mismos.

A continuación se muestran los manuales que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión CEDECO:



1.2 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

1.2.1 OBJETIVO

Describir la forma como se elaboran y controlan los documentos de la organización.

1.2.2 ALCANCE

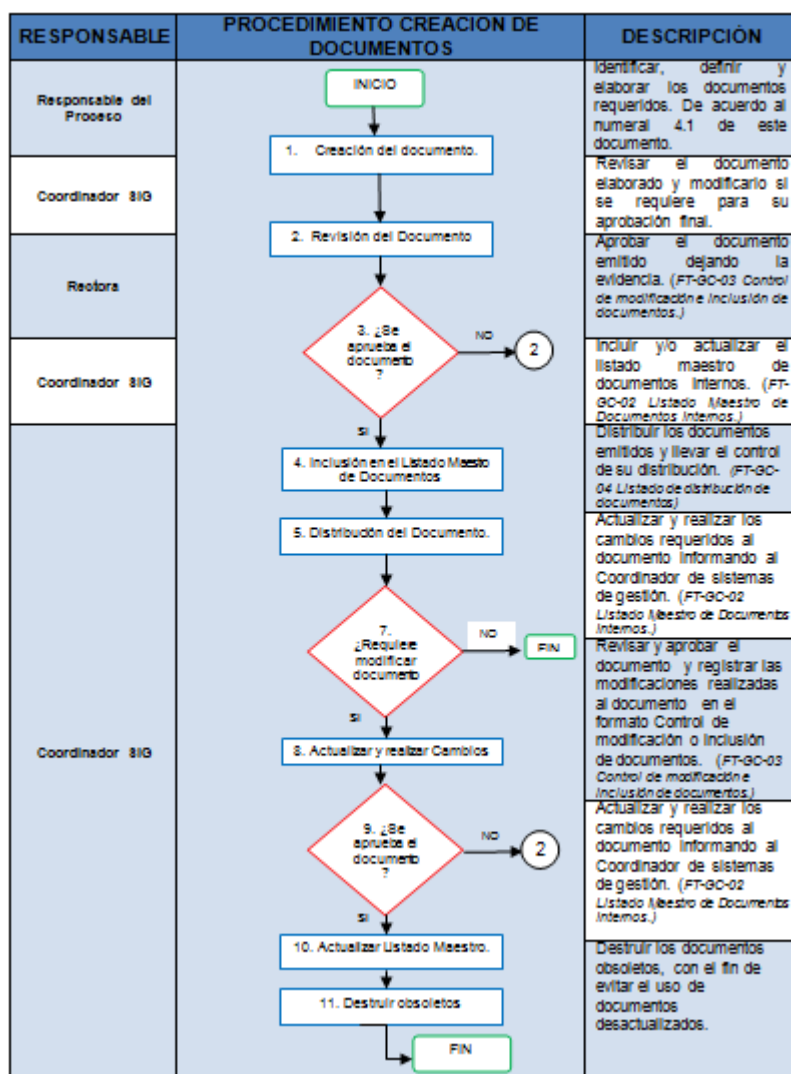
Aplica a la elaboración y control de todos los documentos de la organización, incluyendo los de origen externo.

1.2.3 DEFINICIONES

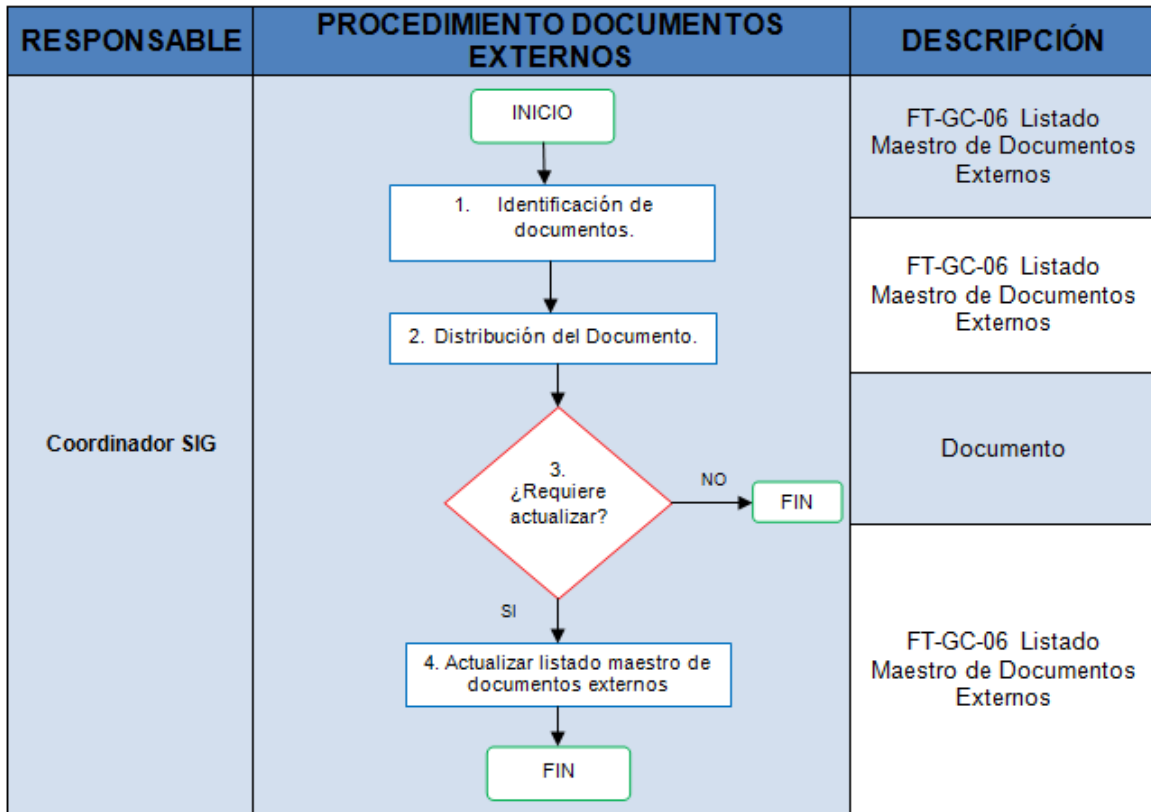
- **Documento:** Información y su medio de soporte. Ejemplo: Formato, registro, procedimiento, informe, instructivo, etc.
- **Manual:** Documento que contiene las especificaciones del sistema de integrado de gestión de una organización.
- **Procedimiento:** Manera o forma particular de hacer algo. En este documento tiene la finalidad de describir como se llevan a cabo cada uno de los procesos de la organización.
- **Instructivo:** Documentos que provee las instrucciones precisas para desarrollar una actividad específica.
- **Formato:** Documento de naturaleza instructiva, que regula la manera de cómo se toman los registros.

- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Listado maestro de documentos internos:** Relación de todos los documentos que componen el Sistema de gestión de la calidad de la organización.
- **Listado de control de registros:** Relación de controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final de los registros de la organización.

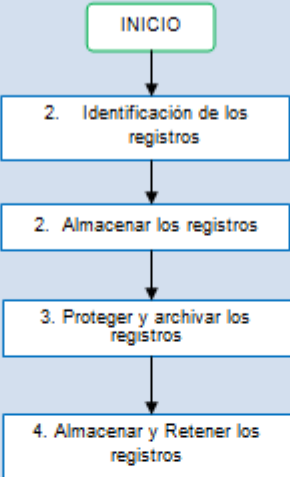
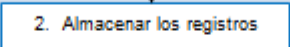
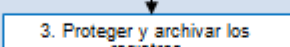
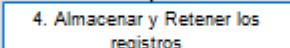
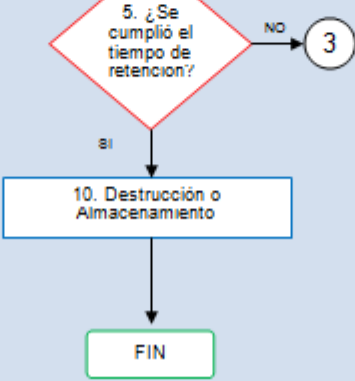
1.2.4 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO CREACIÓN DE DOCUMENTOS



1.2.5 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTOS EXTERNOS



1.2.6 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS


RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	DESCRIPCIÓN
Coordinador SIG		<p>Identificar todos los registros generados en la organización e incluirlos en el listado maestro de registros. (FT-CG-05 Listado de control de registros.)</p>
Responsable del Registro		<p>Almacenar los registros generados por las diferentes actividades desarrolladas en los procesos de la organización de acuerdo a la ubicación descrita en el listado maestro de registros.</p>
		<p>Proteger y archivar los registros que se encuentran en medio magnéticos en copias de seguridad y los registros que se encuentren en medio físicos en carpetas, folders o AZ.</p>
		<p>Retener los registros de acuerdo al tiempo establecido en el listado maestro de registros. (FT-GC-05 Listado de control de registros.)</p>
		<p>Quando el tiempo de retención se haya cumplido, se debe realizar la disposición final de los registros ya sea destruyéndolos o almacenándolos en archivo muerto de acuerdo a lo establecido en el listado maestro de registros. (FT-GC-05 Listado de control de registros.)</p>

2. FORMA DE LOS DOCUMENTOS

2.1 ENCABEZADO DE LA DOCUMENTACIÓN


El esquema utilizado para documentos como Manuales, procedimientos, guías, instructivos es el siguiente:

- j) Logo del Colegio (2,00 cm x 2,15 cm)
- k) Nombre del Colegio (Fuente Calibri negrita tamaño 11)
- l) Fecha de realización o actualización
- m) Nombre del documento
- n) Código del documento
- o) Versión del documento
- p) Número de página
- q) Responsable de revisar el documento
- r) Responsable de aprobar el documento

	COLEGIO CENTRO DE COMERCIO		
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código:	Página xde xx
Revisado por:	Aprobado por:	FECHA	
		ELABORACIÓN:	
		VERSIÓN: 0.0	

Los registros deberán contener los siguientes elementos:

- f) Logo del Colegio (2,00 cm x 2,15 cm)
- g) Nombre del Colegio (Fuente Calibri negrita tamaño 11)
- h) Nombre del registro
- i) Código del registro
- j) Versión del registro

	COLEGIO CENTRO DE COMERCIO	
	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
		VERSIÓN

2.2 CÓDIGOS

Código: En este espacio se coloca el código asignado al documento, esta codificación se realiza de la siguiente manera:

PROCESOS	CÓDIGO
Direccionamiento Estratégico	DE
Gestión de Calidad	GC
Comunicación Organizacional	CO
Admisiones y Matriculas	AM
Diseño Curricular	DC
Convivencia	CV
Talento Humano	TH
Bienestar	BI
Secretaria General	SG
Almacén e Inventario	AI
Pagaduría	PG

DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual	MA
Procedimiento	PR
Planes	PL
Instructivos	IN
Guías	GU
Reglamentos	RE
Formatos	FO

Biblioteca	BB
Control Interno	CI

Ejemplo: PR-TH-BB (*la BB corresponde al consecutivo del número del documento del proceso*)

2.3 VERSIONES

Indica el número de actualizaciones aprobadas para el documento. (Inicia en 00)

2.4 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

El contenido para cualquier documento del sistema es de libre formato.

ANEXO D. Manual de Responsabilidades y Competencias



17-040-104
(26 MAR 2010)

"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA

En uso de sus facultades legales y constitucionales en especial las conferidas por el numeral 7 del artículo 315 y el artículo 122 de la Constitución Política y el Decreto Ley 785 de 2005.

CONSIDERANDO.

1. Que el artículo 122 de la Constitución Política de Colombia establece "No habrá empleo que no tenga funciones detalladas en la ley o reglamento, y para proveerlo de carácter remunerado se requiere que estén contemplados en la respectiva planta y previstos sus emolumentos en el presupuesto correspondiente".
2. Que el Gobierno Nacional mediante el Decreto Ley 785 de 2005, fijó los parámetros generales para la elaboración de los manuales de funciones y requisitos de las entidades territoriales
3. Que el artículo 2 del Decreto Ley 785 de 2005 establece que los manuales de funciones y requisitos serán establecidos por las autoridades competentes para crear los cargos.
4. Que es obligación de las entidades de acuerdo con el Artículo 9 de la Ley 190 de 1995, elaborar las funciones específicas para cada empleo.
5. Que el Concejo Municipal mediante Acuerdo 012 de Abril 18 de 2009, creó la Secretaría de Educación Municipal.
6. Que el municipio de Piedecuesta se encuentra certificado mediante Resolución número 9101 del 23 de Noviembre de 2009, emanada del Ministerio de Educación Nacional y por lo tanto le corresponde organizar la prestación del servicio educativo en su jurisdicción (Ley 715 de 2001, Artículo 7 numeral 7.12).
7. Que mediante decreto No 122 del 30 de Diciembre de 2009, el municipio de Piedecuesta adoptó la planta de cargos docentes, directivos docentes y administrativos para la prestación del servicio educativo en su jurisdicción.
8. Que mediante decreto No 123 del 30 de Diciembre de 2009, el municipio de Piedecuesta incorporó al personal docente, directivo docente y administrativos a la planta de cargos adoptada por el municipio de Piedecuesta.
9. Que por lo anterior se debe establecer el manual específico de funciones y requisitos para los empleos de la planta global del personal administrativo del sector educativo del municipio de Piedecuesta.

Página 1 de 25



"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

DECRETA

ARTICULO PRIMERO: Establecer el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	314
Grado:	09
Número de Cargos	Seis (6)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Desarrollar los procesos técnicos de la institución de acuerdo al área asignada, para dar cumplimiento a los planes institucionales de conformidad con las directrices impartidas por la dirección.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar actividades de carácter técnico con base en la aplicación de fundamentos administrativos que contribuyan al logro de los objetivos de la institución.2. Participar en la programación, evaluación y control de actividades de asistencia administrativa u operativa que realiza la institución.3. Mantener actualizado los registros de carácter técnico de acuerdo al área de desempeño.4. Colaborar en la elaboración de informes que le sean asignados de acuerdo a las normas vigentes y procedimientos establecidos.5. Mantener actualizada la información correspondiente al área de desempeño y la normatividad vigente.6. Apoyar tecnológicamente en el diseño e implementación de normas y procedimientos del área técnica, administrativa u operativa.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none">1. Los conocimientos técnicos requeridos en el cumplimiento de las funciones y procedimientos de la dependencia son aplicados de conformidad con las directrices de la institución.2. Los sistemas de información de la dependencia son utilizados en el desarrollo de las tareas para disponer de los datos oportunamente.3. La organización, ejecución y control de las actividades técnicas del área de desempeño son realizadas de conformidad con las directrices de la institución.	



DECRETO No. DE 2010

(25 MAR 2010)

"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Operativo
Código:	314
Grado:	09
Número de Cargos	Seis (6)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<p>4. Los registros de carácter técnico son actualizados de conformidad con las directrices institucionales.</p> <p>5. Los informes presentados se encuentran enmarcados en los lineamientos estipulados por las necesidades y estructura requerida por la dirección de la institución.</p>	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
<p>1. Informática básica</p> <p>2. Normas ICONTEC</p> <p>3. Técnicas de acuerdo al área de desempeño</p> <p>4. Relaciones humanas</p>	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Diploma de Bachiller en cualquier modalidad	Dos (2) años de experiencia laboral.

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	15
Número de Cargos	Treinta y seis (36)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<p>1. Recibir, revisar, clasificar, distribuir y controlar los documentos, datos y elementos relacionados con los asuntos asignados y de conformidad con las normas y</p>	

Página 3 de 25

DECRETO No. DE 2010
(26 MAR 2010)

"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

**MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS
LABORALES**

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	15
Número de Cargos	Treinta y seis (36)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

- procedimientos establecidos.
- Coordinar y controlar el proceso de comunicación, difusión de la información a nivel interno y externo de la dependencia
- Manejar los sistemas de información correspondientes a la dependencia y el prestar el apoyo requerido
- Establecer los mecanismos de distribución y registro de la correspondencia externa a las dependencias de la administración.
- Responder por la asignación de la correspondencia en la oficina correspondiente
- Mantener organizado y actualizado el archivo central de la Administración Central Municipal, a fin de garantizar el buen estado de los documentos que allí reposan y suministrar la información manteniendo los sistemas de control correspondientes.
- Administrar la custodia, actualización y mantenimiento del archivo central, por la seguridad y custodia de la documentación y actos administrativos generados en las distintas dependencias y velar por el buen uso de los documentos, elementos y equipos asignados a su cargo. de acuerdo a las normas de archivística expedidas por el Gobierno Nacional.
- Desarrollar el proceso de centralización de la información y el acervo documental histórico de interés administrativo e institucional contemplados en la normatividad vigente y emanadas del Archivo Central de la Nación.
- Salvaguardar el archivo de las distintas dependencias, cumplir con las normas archivísticas que permitan el control, amparo y protección del acervo documental e histórico existente, generado y por generar en las dependencias de la Administración Central Municipal.
- Proponer al superior inmediato políticas de acopio, conservación, restauración y rescate de documentos.
- Controlar el recibo, envío y devolución de los documentos prestados para consulta a las dependencias municipales. Participar en la implementación de trámites de asuntos relacionados con la aplicación del Control del Archivo Central de la entidad territorial.
- Llevar los libros de registros de consulta y de movimiento de los documentos y responder por los documentos puestos bajo su custodia.
- Velar por la conservación del patrimonio documental de la Administración, mediante la

Página 4 de 25



26 MAR 2010

"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

**MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS
LABORALES**

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	15
Número de Cargos	Treinta y seis (36)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

organización y centralización organizada de los documentos y Actos Administrativos de la Administración Central Municipal.

14. Coordinar las funciones del archivo central con las demás dependencias de administración municipal.
15. Administrar y distribuir los documentos de acuerdo con las normas establecidas, implementar la codificación en las planillas de registro y control, los documentos originales solicitados, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
16. Descargar toda información documental de los archivos periféricos que hagan llegar los funcionarios encargados en las distintas dependencias adscritas a la Administración Central Municipal.
17. Elaborar programas técnicos para la clasificación, conservación y administración de los documentos y velar por la reestructuración y conservación de los distintos documentos y Actos Administrativos generados en la administración municipal.
18. Asistir al superior inmediato en la atención de quejas, solicitudes y demandas de la ciudadanía relacionadas con el acervo documental cuando se haya delegado. Recibir y tramitar los memoriales, consultas y peticiones dirigidas al Señor Alcalde en materia de expedición de documentación y darle el trámite o traslado a los funcionarios competentes para su sustanciación, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
19. Responder por el diligenciamiento, distribución oportuna y ubicación del acervo documental, distribuir interna y externamente los documentos y actos administrativos bajo su custodia, a las oficinas y entidades que se le encomienden, dejando las respectivas anotaciones o registros de control de recibo y entrega respectivo y tomando las precauciones de rigor para la conservación de los mismos de acuerdo a los procedimientos establecidos.
20. Coordinar el suministro de la información que se requiera sobre los procedimientos que se deben seguir para que la información sea debidamente archivada.
21. Coordinar el buen uso de los documentos prestados a los funcionarios o particulares en términos de ley y utilizados en la prestación de los servicios a cargo de la oficina.
22. Expedir copias de los documentos que se guarden en los archivos y autenticarlos con su firma.

Página 5 de 25



"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	15
Número de Cargos	Treinta y seis (36)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
23. Realizar las labores de fotocopiado del material documental autorizado, hacer los registros y controles respectivos de conformidad con las directrices recibidas.	
24. Efectuar la sistematización ingresando todos y cada de los documentos de archivo prestados, con el objeto de implementar la agilidad y celeridad en la información, guardando y manteniendo siempre discreción y reserva sobre los asuntos e información confidenciales o de reserva tramitados en la dependencia asignada y sobre los que conozca por razón de sus labores.	
25. Las demás funciones que le sean asignadas por autoridad competente, acorde con la naturaleza del cargo y necesidades del servicio, para el logro de la misión institucional.	
26. Brindar orientación y atención al cliente ciudadano sobre los diferentes servicios que presta la dependencia.	
27. Ofrecer en términos de eficiencia los servicios producto de los asuntos asignados	
28. Apoyar el grupo de trabajo de la dependencia	
29. Las demás que le sean asignadas por superior inmediato o autoridad competente, en el desarrollo de sus competencias laborales y requeridas para el cumplimiento de la misión institucional; de acuerdo a lo concertado en la evaluación de desempeño y las metas del servicio.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
1. La Correspondencia externa ha sido distribuida con criterios de efectividad en cada una de las dependencias.	
2. Los oficios, documentos e informes archivados se realizan de acuerdo a las normas técnicas de archivo y correspondencia.	
3. El archivo es organizado y actualizado diariamente y responde a las normas archivísticas y a los procedimientos establecidos por la institución.	
4. Los documentos, actos administrativos y el acervo documental son mantenidos de acuerdo a la normatividad vigente y cumple con las normas de organización y conservación.	
5. La documentación archivada se mantiene en buen estado de conservación.	
6. Los registros físicos y magnéticos se clasifican de acuerdo al nivel de importancia y	



DECRETO No. DE 2010
(26 MAR 2010)

"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	407
Grado:	15
Número de Cargos	Treinta y seis (36)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<p>prioridad establecidas por instrucciones recibidas y procedimientos de correspondencia y archivo.</p> <p>7. La atención a los usuarios internos y externos se basan en normas de cordialidad y claridad de acuerdo a los estándares de calidad requeridos por la Administración Central.</p> <p>8. Los oficios y documentos recibidos, tramitados o entregados y registrados a las dependencias o a otras instituciones dentro de los plazos, con los controles establecidos y con base en el Sistema de Gestión Documental.</p> <p>9. La documentación recibida y registrada se registra inmediatamente con sus respectivos consecutivos.</p> <p>10. Los objetivos planteados y concertados con anterioridad se han cumplido con criterios de efectividad administrativa.</p>	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
<p>Conocimientos de la Ley General de Archivo</p> <p>Normas vigentes sobre administración de la gestión documental</p> <p>Técnicas de organización y administración del archivo de gestión, central e histórico</p> <p>Manejo de equipos, técnicas secretariales</p> <p>Normas vigentes sobre funcionamiento, procedimientos, misión, visión y estructura de la entidad.</p> <p>Relaciones humanas y servicio al cliente.</p> <p>Uso de recursos tecnológicos para la administración de los archivos.</p> <p>Informática Básica.</p>	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Título de bachiller en cualquier modalidad	Un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo y el área de desempeño Equivalencias de experiencia: Educación formal en técnicas de archivo y correspondencia.



"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Secretario
Código:	440
Grado:	12
Número de Cargos	Catorce (14)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa

II. PROPOSITO PRINCIPAL

Desarrollar actividades de apoyo en los procesos administrativos concernientes con la organización y coordinación de las actividades de recibir y radicar documentación interna y externa, orientación al cliente ciudadano, así como el archivo y correspondencia de la oficina.

III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Administrar la agenda y compromisos generales del superior inmediato de acuerdo con a las instrucciones impartidas.
2. Coordinar y controlar el proceso de comunicación y difusión de información a nivel interno y externo de la dependencia.
3. Manejar los sistemas de información correspondientes a la dependencia y dar apoyo en el momento que se requiera.
4. Hacer seguimiento al trámite de resoluciones internas y circulares, así como la respectiva difusión de las mismas.
5. Atender personal, transmitir y recibir mensajes telefónicos y concertar audiencias
6. Administrar y controlar el archivo de la dependencia.
7. Atender y guiar al ciudadano y funcionarios en los asuntos de competencia de su superior inmediato.
8. Redactar y tramitar la documentación solicitada en el desarrollo de las funciones de la dependencia.
9. coordinar y controlar los procesos de comunicación y difusión de la información emitida por el cumplimiento de las funciones de la dependencia.
10. Realizar el archivo de la gestión documental conforme a las directrices recibidas y las necesidades de la oficina.
11. Transcribir los informes solicitados por el superior inmediato y de conformidad con el área de desempeño.
12. Proyectar los informes de las actividades cumplidas en el desarrollo de la función de la dependencia, de conformidad con las instrucciones del superior inmediato.
13. Establecer el mecanismo de archivo de los procesos administrativos desarrollados por la dependencia.
14. Las demás funciones que le sean asignadas por autoridad competente, acorde con la naturaleza del cargo y necesidades del servicio, para el logro de la misión institucional y de conformidad con su área de desempeño.

Página 8 de 25



DECRETO No. DE 2010

(20 MAR 2010)

"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Secretario
Código:	440
Grado:	12
Número de Cargos	Catorce (14)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La agenda y los compromisos generales ha sido administrada eficientemente de acuerdo con las indicaciones del superior inmediato 2. El proceso de comunicación y difusión de información a nivel interno y externo de la dependencia ha sido coordinado y controlado eficazmente 3. Los sistemas de información correspondientes a la dependencia han sido administrados correctamente, brindado el apoyo en el momento requerido 4. El seguimiento al trámite de las resoluciones internas y circulares, se ha efectuado de manera permanente. 5. Las actividades se desarrollan d conformidad con la normatividad existente 6. El cliente ciudadano y el personal de la administración han sido atendidos con el debido respeto y las orientaciones solicitadas sobre el servicio público han sido las acertadas de acuerdo a las necesidades planteadas. 7. Los mensajes telefónicos han sido transmitidos oportunamente 8. El archivo de la dependencia se organiza de acuerdo a las normas de gestión documental 9. La correspondencia ha sido redactada, tramita y enviada de conformidad con la solicitud de su superior inmediato 10. Las actividades propias de la secretaria han recibido el apoyo logístico y administrativo requerido para su desarrollo de acuerdo a lo programado con el superior inmediato. 11. Los bienes de uso y consumo de la dependencia han recibido el uso adecuado. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
Relaciones humanas y servicio al cliente – ciudadano Técnicas de archivo y correspondencia Técnicas de oficina Informática básica	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Título de bachiller en cualquier modalidad	Un (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo o el área de desempeño. Equivalencias con experiencia. Certificados de educación formal en técnicas secretariales.

Página 9 de 25



"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Área Salud
Código:	412
Grado:	12
Número de Cargos	Dos (2)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Administrar estrategias que permitan un ambiente saludable en la comunidad educativa	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar la coordinación a la asistencia técnica a la comunidad educativa relacionada con la salud. 2. Coordinar y promover a la comunidad sobre la prevención y tratamiento oportuno de los principales problemas de la salud del área de influencia de la institución. 3. Apoyar la coordinación entre las instituciones, que operan en su unidad de cobertura. 4. Analizar las estadísticas sobre el estado de salud de los estudiantes de la institución educativa. 5. Responder por las actividades que permiten la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad. 6. Ejercer autocontrol de las actividades que desarrolla buscando calidad en la prestación del servicio. 7. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas por el superior inmediato y sean afines con la naturaleza del cargo. 	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad responden a las necesidades de la institución. 2. Las estadísticas sobre el estado de salud de los estudiantes se analizan de acuerdo a las normas vigentes. 3. Los programas de salud son actualizados de acuerdo a las directrices de la dirección y de las autoridades en salud. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Primeros auxilios 2. Programas de prevención de la salud y prevención de la enfermedad. 3. Normas de archivo 	
I. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Diploma de Bachiller en cualquier modalidad y título de Auxiliar en enfermería.	Un (1) año de experiencia laboral.



"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Conductor
Código:	480
Grado:	07
Número de Cargos	Tres (3)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Atender oportunamente las necesidades de desplazamiento de los funcionarios de la oficina en la cual se encuentre ubicado el cargo.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Conducir el vehículo asignado de acuerdo a los desplazamientos programados en la dependencia que se encuentre adscrito.2. Operar y responder por el buen uso de y seguridad de vehículos, equipos y elementos de trabajo que le han sido asignados, e informar oportunamente sobre las anomalías presentadas.3. Responder por el buen funcionamiento del vehículo y comunicar a su superior inmediato de la necesidad de revisión mecánica, electrónica y eléctrica del vehículo.4. Efectuar los mantenimientos del vehículo, programados de acuerdo a las especificaciones técnicas.5. Responder por el cumplimiento de la normas de transito de conformidad con la normatividad vigente6. Mantener en buen estado físico el Vehículo asignado bajo su responsabilidad7. Presentar oportunamente los informes sobre accidentes de los vehículos a su cargo, seguir los procedimientos legales establecidos para el esclarecimiento de los hechos y colaborar en las diligencias necesarias.8. Apoyar las actividades lideradas por la dependencia para el buen cumplimiento de los fines de la entidad.9. Las demás que le sean señaladas por el superior inmediato, con el fin de apoyar el desarrollar misional de la entidad y enmarcadas en las funciones señaladas en el presente manual.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
<ol style="list-style-type: none">1. La operación de vehículos, equipos y elementos de trabajo que se le asignan, es segura y se hace teniendo en cuenta las normas viales vigentes, los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.2. El informe sobre las anomalías presentadas en la operación de vehículos, equipos y	



DECRETO No. 20 - 2010
(26 MAR 2010)

"Por el cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para los empleos de la planta de personal administrativo para la prestación del servicio del sector educativo en el municipio de Piedecuesta con cargo al Sistema General de Participaciones"

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	
I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Conductor
Código:	480
Grado:	07
Número de Cargos	Tres (3)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
<p>demás elementos de trabajo, se presenta oportunamente de acuerdo con los procedimientos establecidos y las normas legales vigentes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. El mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos se realiza oportunamente en los lugares asignados por la Administración y de acuerdo con los procedimientos técnicos establecidos y necesidades reales del vehículo. 4. Los elementos necesarios para la operación de los vehículos asignados, se aprovisionan previamente de acuerdo con las normas viales vigentes. 5. La presentación de informes sobre accidentes de los vehículos a su cargo, se realiza teniendo en cuenta los procedimientos legales establecidos, las normas vigentes y las instrucciones recibidas. 6. Los desplazamientos requeridos por los funcionarios de la dependencia, para el cumplimiento de las tareas asignadas, han sido cumplidos de acuerdo a la programación dispuesta en la oficina 7. El funcionario ha sido responsable en el uso y cuidado del vehículo asignado, cumpliendo con los mantenimientos y revisiones previstas. 8. El ejercicio de sus funciones, las ha realizado cumpliendo con las normas de tránsito y transporte de conformidad con la normatividad vigente. 9. La colaboración prestada a las actividades de la dependencia ha sido oportuna. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
Conocimiento en Técnicas de Conducción Conocimiento de las Normas de Tránsito y Transporte vigentes Relaciones humanas y servicio al cliente – ciudadano Atención de Primeros auxilios Conocimiento de la ciudad y el entorno.	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Título de bachiller en cualquier modalidad educativa.	Uno (1) año de experiencia relacionada con las funciones del cargo.
Otros: Licencia de Conducción vigente en la categoría correspondiente.	



MINISTERIO DE EDUCACION

DECRETO 2277 DE 1979

(Septiembre 14)

ESTATUTO DOCENTE

Por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente.

El Presidente de la República de Colombia,

en ejercicio de las facultades extraordinarias que le confirió la ley 8ª de 1977, y oído el concepto de la comisión asesora prevista en el artículo 3 de dicha ley,

DECRETA:

CAPITULO I

Definición de contenido y aplicación

Artículo 1. DEFINICION. El presente decreto establece el régimen especial para regular las condiciones de ingreso, ejercicio, estabilidad, ascenso y retiro de las personas que desempeñan la profesión docente en los distintos niveles y modalidades que integran el sistema educativo nacional, excepto el nivel superior que se regirá por normas especiales.

Artículo 2. PROFESION DOCENTE. Las personas que ejercen la profesión docente se denominan genéricamente educadores. Se entiende por profesión docente el ejercicio de la enseñanza en planteles oficiales y no oficiales de educación en los distintos niveles de que trata este decreto. Igualmente incluye esta definición a los docentes que ejercen funciones de dirección y coordinación de los planteles educativos de supervisión e inspección escolar, de programación y capacitación educativa, de consejería y orientación de educando, de educación especial, de alfabetización de adultos y demás actividades de educación formal autorizadas por el Ministerio de Educación Nacional en los términos que determine el reglamento ejecutivo.

Artículo 3. EDUCADORES OFICIALES. Los educadores que prestan sus servicios en entidades oficiales de orden nacional, departamental, distrital, intendencial, comisarial y municipal son empleados oficiales de régimen especial que, una vez posesionados, quedan vinculados a la administración por las normas previstas en este decreto.

Artículo 4. EDUCADORES NO OFICIALES. A los educadores no oficiales les serán aplicables las normas de este decreto sobre escalafón nacional docente, capacitación y asimilaciones. En los demás aspectos del ejercicio de la profesión, dichos educadores se regirán por las normas del Código Sustantivo del Trabajo, los pactos y convenciones colectivas y los reglamentos internos, según el caso.

CAPITULO II

Condiciones generales para ejercer la docencia

Artículo 5. NOMBRAMIENTOS. A partir de la vigencia de este decreto sólo podrán ser nombrados para ejercer la docencia en planteles oficiales de educación quienes posean título docente o acrediten estar inscritos en el escalafón nacional docente, de conformidad con los siguientes requerimientos para cada uno de los distintos niveles del sistema educativo nacional:

Para el nivel pre - escolar: peritos o expertos en educación, técnicos o tecnólogos en educación con especialización en este nivel, bachilleres pedagógicos, licenciados en ciencias de la educación con especialización o con post-grado en este nivel, o personal escalafonado.

Para nivel básico-primario: bachilleres pedagógicos, peritos o expertos, técnicos o tecnólogos en educación, licenciados en ciencias de la educación o post - grado en este nivel, o con personal escalafonado.

Para nivel básico-secundario: peritos o expertos, técnicos o tecnólogos en educación, licenciados en ciencias de la educación o post-grado en este nivel, o personal clasificado como mínimo en el cuarto (4) grado del escalafón, con experiencia o formación docente en este nivel.

Para el nivel medio: técnicos o tecnólogos en educación, licenciados en ciencias de la educación, o con post-grado en educación, o personal clasificado como mínimo en el quinto (5) grado del escalafón, con experiencia o formación docente en este nivel.

Para el nivel intermedio: licenciados en ciencias de la educación o con post-grado en educación, o personal clasificado como mínimo en el sexto (6) grado del escalafón, con experiencia o formación docente en el nivel medio.

Artículo 6. PROVISION DE CARGOS. Cada año la autoridad educativa competente señalará la planta de personal de los establecimientos educativos oficiales bajo su jurisdicción para la respectiva vigencia. Los cargos que fueren incluidos en dichas plantas serán los únicos susceptibles de ser provistos por la autoridad nominadora.

Las plantas de personal a que se refiere este artículo deberán ser aprobadas en todos los casos por el Gobierno Nacional.

Artículo 7. NOMBRAMIENTOS ILEGALES.

Todo nombramiento que no cumpla con las estipulaciones fijadas en los artículos 5º y 6º de este decreto es ilegal y podrá ser declarado nulo por la jurisdicción contencioso administrativa.

Asimismo, la autoridad nominadora que lo haya proferido deberá declarar la insubsistencia correspondiente tan pronto tenga conocimiento de la ilegalidad, so pena de incurrir en causal de mala conducta.

CAPITULO III

Escalafón nacional docente

Artículo 8. DEFINICION. Se entiende por escalafón docente el sistema de clasificación de los educadores de acuerdo con su preparación académica y experiencia docente y méritos reconocidos.

La inscripción en dicho escalafón habilita al educador para ejercer los cargos de la carrera docente.

Artículo 9. CREACION Y GRADOS. Establécense el escalafón nacional docente para la clasificación de los educadores, el cual estará constituido por catorce grados en orden ascendente, del 1 al 14.

Artículo 10. ESTRUCTURA DEL ESCALAFON. Establécense los siguientes requisitos para ingreso y ascenso de los educadores titulados a los distintos grados del escalafón nacional docente:

Sección 1ª Estructura del escalafón

Grados	Títulosexigidos	Capacitación	Experiencia
Al grado 1	Bachiller pedagógico		
Al grado 2	a) Perito o experto en educación b) Bachiller pedagógico		2 años en el grado 1
Al grado 3	a) Perito o experto en educación b) Bachiller pedagógico	curso	3 años en el grado 2 3 años en el grado 2
Al grado 4	a) Técnico o experto en educación b) Perito o experto en educación c) Bachiller pedagógico	curso	3 años en el grado 3 3 años en el grado 3
Al grado 5	a) Tecnólogo en educación b) Técnico o experto en c) Perito o experto en educación d) Bachiller pedagógico	curso	educación3 años en el grado 4 4 años en el grado 4 3 años en el grado 4
Al grado 6	a) Profesional con título universitario diferente al de licenciado en ciencias de la educación b) Tecnólogo en educación c) Técnico o experto en educación d) Perito o experto en educación e) Bachiller pedagógico	curso de ingreso curso curso	3 años en el grado 5 3 años en el grado 5 3 años en el grado 5 3 años en el grado 5
Al grado 7	a) Licenciado en ciencias de la educación b) Profesional con título universitario diferente al de licenciado en ciencias de la educación c) Tecnólogo en educación d) Técnico o experto en educación e) Perito o experto en educación f) Bachiller pedagógico	curso curso curso	3 años en el grado 5 3 años en el grado 6 4 años en el grado 6 3 años en el grado 6 4 años en el grado 6
Al grado 8	a) Licenciado en ciencias de la educación b) Profesional con título universitario	Curso	3 años en el grado 7 3 años en el grado 7

	diferente al de licenciado en ciencias de la educación c) Tecnólogo en educación d) Técnico o experto en educación e) Perito o experto en educación f) Bachiller pedagógico	Curso Curso	4 años en el grado 7 3 años en el grado 7 4 años en el grado 7 3 años en el grado 7
Al grado 9	a) Licenciado en ciencias de la educación b) Profesional con título universitario diferente al de licenciado en ciencias de la educación d) Técnico o experto en educación	Curso	3 años en el grado 8 4 años en el grado 8 3 años en el grado 8
Al grado 10	a) Licenciado en ciencias de la educación b) Profesional con título universitario diferente al de licenciado en ciencias de la educación c) Tecnólogo en educación d) Técnico o experto en educación	Curso Curso	3 años en el grado 9 3 años en el grado 9 3 años en el grado 9 4 años en el grado 9
Al grado 11	a) Licenciado en ciencias de la educación b) Profesional con título universitario diferente al de licenciado en ciencias de la educación c) Tecnólogo en educación	Curso Curso	3 años en el grado 10 3 años en el grado 10 4 años en el grado 10
Al grado 12	a) Licenciado en ciencias de la educación b) Profesional con título universitario diferente al de licenciado en ciencias de la educación	Curso	4 años en el grado 11 4 años en el grado 11
Al grado 13	a) Licenciado en ciencias de la educación	Curso	3 años en el grado 12
Al grado 14	Licenciado en ciencias de la educación que no haya sido sancionado con exclusión del escalafón docente y que cumpla uno de los siguientes requisitos: Título de post-grado en educación reconocido por el Ministerio de Educación Nacional o autoría de una obra de carácter científico, pedagógico o técnico		2 años en el grado 13

PARAGRAFO 1º. Para los efectos del escalafón nacional docente defínense los siguientes títulos:

- a) Perito o experto en educación: es el bachiller en cualquier modalidad con título docente adquirido con un (1) año de estudios regulares de nivel intermedio o superior.
- b) Técnico o experto en educación: es el bachiller en cualquier modalidad con título docente adquirido con dos (2) años de estudios regulares de nivel intermedio o superior.
- c) Tecnólogo en educación es el bachiller en cualquier modalidad con título docente adquirido con tres (3) años de estudios de nivel intermedio o superior.
- d) El acta de ordenación sacerdotal equivalente a título profesional en teología y filosofía y ciencias religiosas.
- e) Los títulos de normalista, institutor, maestro superior, maestro, normalista rural con título de bachiller académico o clásico, son equivalentes al de bachiller pedagógico.

PARAGRAFO 2º. El ingreso y ascenso de los educadores no titulados al escalafón se registrá por lo dispuesto en los capítulos VIII y IX de este decreto.

Sección 2ª.

Reglas especiales para el ascenso

Artículo 11. TIEMPO DE SERVICIO. Los años de servicio para el ascenso en el escalafón podrán ser continuos o discontinuos y laborados en establecimientos educativos oficiales o no oficiales aprobados por el Ministerio de Educación Nacional. El tiempo de servicio por hora cátedra tendrá valor para los ascensos de acuerdo con la reglamentación que expida el Ministerio.

El tiempo de servicio en establecimientos no oficiales se acreditará mediante declaración juramentada del docente, rendida ante el juez competente y los correspondientes certificados de servicio debidamente autenticados.

Respecto a los establecimientos oficiales y no oficiales extinguidos, la certificación válida será la expedida por la dependencia oficial donde reposen los archivos.

PARAGRAFO. Los establecimientos educativos no oficiales quedan en la obligación de rendir informe a las juntas seccionales de escalafón, sobre la nómina del personal vinculado, con la discriminación del tiempo servido por cada educador.

Artículo 12. ASCENSO POR TITULO DOCENTE. El educador escalafonado que acredite un título docente distinto del que le sirvió para ingreso al escalafón, adquiere el derecho de ascenso al grado que le corresponda en virtud de dicho título. Se exceptúa el ascenso al grado 14, para el cual deben reunirse los demás requisitos establecidos en el artículo 10.

Artículo 13. CURSOS DE CAPACITACION. Los cursos de capacitación y actualización que realice el educador para ascenso serán tenidos en cuenta como créditos para obtener el título de bachiller pedagógico, licenciado en ciencias de la educación u otros en las condiciones que determine el reglamento ejecutivo.

Los docentes que estén cursando estudios que conduzcan a un título docente, debidamente reconocido por el Ministerio de Educación Nacional, podrán hacer valer dichos estudios como equivalencia de los cursos de capacitación en las condiciones que determine el reglamento ejecutivo.

Sección 3ª.

Juntas de escalafón

Artículo 14. CLASES DE JUNTAS. Las decisiones previstas en el presente decreto, relacionadas con el escalafón nacional docente y el régimen disciplinario, estarán a cargo de la Junta Nacional, con sede en la capital de la República y de las juntas seccionales, con sede en cada una de las capitales de departamentos, intendencias, comisarías y en el Distrito Especial de Bogotá.

PARAGRAFO. El funcionamiento interno de las juntas será reglamentado por el Gobierno Nacional,

Artículo 15. JUNTA NACIONAL. La Junta Nacional de Escalafón Docente estará integrada en la siguiente forma:

1. El ministro de educación nacional, o su delegado, quien la presidirá.
2. El jefe de la oficina jurídica del Ministerio de Educación Nacional, o su delegado.
3. El director general de capacitación y perfeccionamiento docente, currículos y medios educativos del Ministerio de Educación Nacional, o su delegado.
4. El director general de administración e inspección educativa del Ministerio de Educación Nacional, o su delegado.

Artículo 16. FUNCIONES DE LA JUNTA NACIONAL. La Junta Nacional del Escalafón Docente cumplirá las siguientes funciones:

1. Resolver los recursos de apelación interpuestos ante las juntas seccionales de escalafón contra las providencias que más adelante se determinan.
2. Asesorar y vigilar el funcionamiento de las juntas seccionales de escalafón.

Artículo 17. JUNTAS DEPARTAMENTALES. Las juntas de los departamentos y del Distrito Especial de Bogotá, estarán integradas en la siguiente forma:

1. El gobernador del departamento o el alcalde de Bogotá, según el caso, o su delegado, quien la presidirá.
2. Un delegado del Ministerio de Educación Nacional.
3. Un supervisor de educación en ejercicio, nombrado por el gobernador o por el alcalde de Bogotá.
- 4 y 5. Dos representantes del magisterio: normalista o bachiller pedagógico el uno y licenciado en ciencias de la educación el otro, designados por la asociación regional de docentes con personería jurídica, que agrupe el mayor número de educadores afiliados en el respectivo nivel.
6. Un representante de las asociaciones de establecimientos educativos no oficiales con personería jurídica, designado según el procedimiento que disponga el reglamento ejecutivo.
7. Un representante de las asociaciones de padres de familia que tengan personería jurídica, designado por el gobernador, o por el alcalde de Bogotá.

PARAGRAFO. El secretario ejecutivo de las juntas seccionales será un abogado titulado, designado por el Ministerio de Educación Nacional, de terna que le presente el gobernador o el alcalde de Bogotá, quien ejercerá, además, las funciones de jefe de la respectiva oficina seccional del escalafón.

Artículo 18. JUNTAS DE LAS INTENDENCIAS Y COMISARIAS. Las juntas de las intendencias y comisarías estarán integradas de la siguiente forma:

1. El intendente o comisario, quien la presidirá, o su delegado.
2. Un delegado del Ministerio de Educación Nacional.

Artículo 19. FUNCIONES DE LAS JUNTAS SECCIONALES. Corresponde a las juntas seccionales de escalafón el estudio, tramitación y resolución de las solicitudes de inscripción, ascenso y reinscripción en el escalafón, la tramitación, concepto y fallo en los procesos disciplinarios que deban adelantarse según este decreto, en relación con el personal docente.

Artículo 20. DECISIONES Y RECURSOS. Las decisiones de las juntas de escalafón se formalizarán mediante resoluciones, contra las cuales procederán el recurso de reposición, en todos los casos, y el de apelación para ante la Junta Nacional, cuando la providencia niegue la solicitud de reinscripción en el escalafón o verse sobre aplazamiento, suspensión o exclusión del mismo. Las decisiones de las juntas de escalafón serán demandables ante la jurisdicción contencioso administrativa, según las reglas previstas en el código respectivo.

Artículo 21. TERMINO PARA DECIDIR Y VIGENCIA DE LA CLASIFICACION. Las solicitudes de inscripción, ascenso y reinscripción en el escalafón serán resueltas por las juntas dentro de los sesenta (60) días siguientes al recibo de la respectiva documentación, siempre y cuando ésta llene los requisitos exigidos para cada caso, según lo establezca el reglamento ejecutivo.

La clasificación en el escalafón surte efectos fiscales a partir de la fecha de la resolución que la determine, y en todo caso, a partir de vencimiento de plazo fijado a partir de la fecha en que se hubieren cumplido todos los requisitos para el ascenso inmediatamente anterior.

Artículo 22. REMUNERACION. Los miembros de la Junta Nacional y de las juntas seccionales de escalafón tendrán derecho a percibir honorarios del Gobierno por su asistencia a las sesiones respectivas.

La cuantía de dichos honorarios será determinada por resolución ejecutiva del Gobierno Nacional y el pago se efectuará a través de los organismos que éste determine.

Sección 4ª

Oficinas seccionales de escalafón

Artículo 23. NATURALEZA Y FUNCIONES. La tramitación, custodia y actualización de los documentos relativos al escalafón de los docentes estará a cargo de las oficinas seccionales del escalafón.

Artículo 24. ORGANIZACION Y FINANCIAMIENTO. La organización, dotación y financiamiento de las oficinas seccionales estarán a cargo de los fondos educativos regionales o de la entidad o entidades que hagan sus veces.

Las funciones particulares de las oficinas seccionales del escalafón serán determinadas por el Gobierno Nacional.

PARAGRAFO. El Gobierno Nacional podrá delegar en los gobernadores y en el alcalde de Bogotá, la función de organizar las oficinas seccionales de escalafón.

Artículo 25. SUPERVISION DE LAS OFICINAS SECCIONALES DEL ESCALAFON. La supervisión del funcionamiento de las oficinas seccionales del escalafón estará a cargo de la división de escalafón y carrera docente del Ministerio de Educación Nacional.

CAPITULO IV

Carrera docente

Sección 1ª.

Principios generales

Artículo 26. DEFINICION. La carrera docente es el régimen legal que ampara el ejercicio de la profesión docente en el sector oficial, garantiza la estabilidad de dichos educadores en el empleo, les otorga el derecho a la profesionalización, actualización y capacitación permanentes, establece el número de grados del escalafón docente y regula las condiciones de inscripción, ascenso y permanencia dentro del mismo, así como la promoción a los cargos directivos de carácter docente.

Artículo 27. INGRESO A LA CARRERA. Gozarán de los derechos y garantías de la carrera docente los educadores oficiales que estén inscritos en el escalafón docente, sean designados para un cargo docente en propiedad y tomen posesión del mismo.

Artículo 28. ESTABILIDAD. El educador escalafonado al servicio oficial no podrá ser suspendido o destituido del cargo, sin antes haber sido suspendido o excluido del escalafón. Ningún educador podrá ser aplazado, suspendido o excluido del escalafón sino por ineficiencia profesional o mala conducta comprobadas, en los términos establecidos en el capítulo V. Constituyen excepción a esta norma general los casos contemplados en los artículos 29 y 30 del presente estatuto.

Artículo 29. DESTITUCION POR ORDEN DE AUTORIDAD COMPETENTE. La destitución del cargo procederá sin el requisito previo de la exclusión del escalafón, cuando la solicitud a la autoridad nominadora provenga de juez competente o de la Procuraduría General de la Nación, en ejercicio de las facultades que al respecto contemplan la Constitución Política y las leyes de Colombia.

Proferida la destitución, la junta respectiva procederá a excluir al docente del escalafón.

Artículo 30. SUSPENSION DEL CARGO SIN SUSPENSION DEL ESCALAFON. La suspensión del cargo procederá, sin requisito previo de la suspensión del escalafón, en los siguientes casos:

- a) La imposición de las sanciones disciplinarias contempladas en el artículo 48, ordinales 4º y 5º.
- b) La suspensión provisional de que tratan los artículos 47 y 53.
- c) Cuando la solicitud a la autoridad nominadora provenga de juez competente o de la Procuraduría General de la Nación.

Artículo 31. PERMANENCIA. El educador tiene derecho a permanecer en el servicio mientras no haya sido excluido del escalafón o no haya alcanzado la edad de sesenta y cinco (65) años para su retiro forzoso.

Sección 2ª.

Cargos directivos de la educación oficial

Artículo 32. CARACTER DOCENTE. Tienen carácter docente y en consecuencia deben ser provistos con educadores escalafonados los cargos directivos que se señalan a continuación, o los que tengan funciones equivalentes:

- a) Director de escuela o concentración escolar;
- b) Coordinador o prefecto de establecimiento;
- c) Rector de plantel de enseñanza básica secundaria o media;
- d) Jefe o director de núcleo educativo o de agrupación de establecimientos;
- e) Supervisor o inspector de educación.

Artículo 33. REQUISITOS. Según la naturaleza y características especiales de los cargos de que trata el artículo anterior, el Gobierno Nacional determinará la forma de selección y la exigibilidad de los siguientes requisitos para el desempeño de cada uno de ellos:

- a) Clase de título docente, según el nivel educativo;
- b) Grado en el escalafón, según el nivel educativo;
- c) Experiencia docente general mínima, y
- d) Experiencia o capacitación mínima.

Artículo 34. NOMBRAMIENTO EN CARGOS DIRECTIVOS. La designación en propiedad para el desempeño de los cargos directivos oficiales de que trata el artículo 32 se considera ascenso dentro de la carrera docente. Sin embargo los titulares de los cargos señalados en los literales c), d) y e) del mismo artículo estarán sometidos a evaluaciones periódicas, sobre el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades, de conformidad con la reglamentación que al efecto expida el Gobierno Nacional.

Si el resultado de la evaluación fuere negativo, el funcionario regresará al cargo docente anterior y devengará la remuneración que corresponda a dicho cargo.

Artículo 35. CARGOS ADMINISTRATIVOS. Los cargos directivos de la educación oficial no previstos en el artículo 32 tienen carácter administrativo y sus titulares se regirán por las normas aplicables a los demás empleados públicos.

CAPITULO V

Derechos, estímulos, deberes, prohibiciones y régimen disciplinario.

Sección 1ª

Derechos

Artículo 36. DERECHOS DE LOS EDUCADORES. Los educadores al servicio oficial gozarán de los siguientes derechos:

- a) Formar asociaciones sindicales con capacidad legal para representar a sus afiliados en la formulación de reclamos y solicitudes ante las autoridades del orden nacional y seccional;
- b) Percibir oportunamente la remuneración asignada para el respectivo cargo y grado del escalafón;

- c) Ascender dentro de la carrera docente;
- d) Participar en los programas de capacitación y bienestar social y gozar de los estímulos de carácter profesional y económico que se establezcan;
- e) Disfrutar de vacaciones remuneradas;
- f) Obtener el reconocimiento y pago de las prestaciones sociales de ley;
- g) Solicitar y obtener los permisos, licencias y comisiones, de acuerdo con las disposiciones legales pertinentes;
- h) Permanecer en el servicio y no ser desvinculado o sancionado, sino de acuerdo con las normas y procedimientos que se establecen en el presente decreto;
- i) No ser discriminado por razón de sus creencias políticas o religiosas ni por distinciones fundadas en condiciones sociales o raciales;
- j) Los demás establecidos o que se establezcan en el futuro.

Sección 2ª.

Estímulos

Artículo 37. TIEMPO DOBLE. A los educadores con título docente que a partir de la fecha de expedición de este decreto desempeñen sus funciones en escuelas unitarias, áreas rurales de difícil acceso y poblaciones apartadas se les tendrá en cuenta como doble el tiempo de servicio para efectos de ascenso en el escalafón.

El Gobierno Nacional determinará los criterios para definir dichas áreas y poblaciones.

Artículo 38. PREFERENCIA PARA LOS TRASLADOS. Los educadores escalafonados que desempeñen su profesión en poblaciones de menos de cien mil habitantes serán preferidos para ocupar las vacantes y nuevas plazas que se presenten en las ciudades de población superior a la expresada, de acuerdo con las normas que establezca el reglamento ejecutivo.

Asimismo, las nuevas plazas en secundaria, serán provistas de preferencia con educadores licenciados que prestan sus servicios en la enseñanza primaria.

Artículo 39. ASCENSO POR ESTUDIOS SUPERIORES. Los educadores con título docente, y los profesionales con título universitario diferente al de licenciado, que obtengan un título de post-grado en educación debidamente reconocido por el Gobierno Nacional, u otro título universitario de nivel profesional en una carrera que ofrezca un mejoramiento académico dentro de su área de especialización, se les reconocerá tres (3) años de servicio para efectos de ascenso en el escalafón.

Artículo 40. PRELACION Y GARANTIAS ESPECIALES PARA LOS HIJOS DE LOS EDUCADORES. Los hijos de los docentes al servicio del Estado tendrán prelación para el ingreso a planteles oficiales y semioficiales exonerados del pago de matrículas y pensiones, siempre y cuando cumplan los demás requisitos exigidos por los respectivos establecimientos educativos. También tendrán prioridad para la obtención de préstamos y créditos técnicos en el exterior para la financiación de los estudios profesionales en las distintas modalidades de educación. De iguales derechos gozarán los hijos de los docentes pensionados por el Estado por sus servicios a la educación oficial.

Artículo 41. EQUIVALENCIA DE CURSOS. Los docentes titulados que dicten cursos de capacitación autorizados por el Ministerio de Educación Nacional, podrán hacerlos valer como

ANEXO E. Manual para la Administración del Riesgo



INTRODUCCIÓN

La Administración del Riesgo se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permiten a la entidad pública autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.¹¹

El Modelo Estándar de Control Interno fue adoptado en el estado Colombiano mediante el Decreto 1599 de 2005, dentro del Subsistema de Control Estratégico de este modelo encontramos la administración del riesgo, la cual a su vez fue establecida para todas las entidades públicas mediante el Decreto 1537 de 2001, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y preparar a las entidades públicas para enfrentar cualquier contingencia.

El riesgo se considera la posibilidad de un evento que pueda entorpecer o impedir el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.

El principal objetivo de administrar el riesgo es fortalecer la implementación y desarrollo de la política de la administración del riesgo a través del adecuado tratamiento de los riesgos para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de las entidades de la Administración Pública.

Basados en la guía de administración del riesgo, para la implementación de este componente se tomaron como base los planes y programas, el modelo de operación y sus diferentes niveles, a fin de establecer posibles riesgos de los procesos y las actividades de la institución. Este componente toma como base la identificación de los factores internos o externos y de operación que puedan afectar el desarrollo de la función administrativa de la entidad; una vez identificados se asociaron los procesos, analizándolos, valorándolos y

¹¹ Departamento Administrativo de la Función Pública (2009); Guía de Administración del Riesgo; Cuarta Edición.

calificándolos en términos de su impacto en la gestión. El resultado de este proceso permitirá definir las directrices para la Administración del Riesgo.

1. INSUMOS Y PRODUCTOS DEL COMPONENTE DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.



FUENTE: Departamento Administrativo de la Función Pública (2009); Guía de Administración del Riesgo; Cuarta Edición.

2. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

La identificación de los riesgos se realiza a nivel del componente de Direccionamiento Estratégico, identificando los factores internos o externos a la entidad, que pueden ocasionar riesgos que afecten el logro de los objetivos.

Para que todos los servidores de la institución educativa conozcan y visualicen los riesgos se implementó el formato de identificación de riesgos, el cual permite hacer un inventario de los mismos.

Para entender la importancia del manejo del riesgo se utilizó la guía de administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, donde se encuentran definidos los siguientes conceptos:

PROCESO: Nombre del proceso

OBJETIVO DEL PROCESO: Se debe transcribir el objetivo que se ha definido para el proceso al cual se le están identificando los riesgos.

RIESGO: Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.

CAUSAS: Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgos. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo; se pueden clasificar en cinco categorías: Personas, materiales, comités instalaciones y entorno.

DESCRIPCIÓN: Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.

EFFECTOS: Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental.

2.1 FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO	CAUSAS (Factores internos y externos)	RIESGO	DESCRIPCIÓN	EFFECTOS (Consecuencias)

La matriz de riesgos se realizó en la institución teniendo en cuenta la identificación del tipo de proceso, las fuentes de los riesgos, el número asignado a cada riesgo, el factor del riesgo, su descripción, la evaluación del mismo, estado de los controles establecidos, fechas a entregar informes de seguimiento e indicadores.

3. CLASIFICACIÓN DE RIESGOS

La guía del DAFP, clasifica los riesgos de la siguiente manera:

- **Riesgo Estratégico:** Se asocia con la forma en que se administra la entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.
- **Riesgos Operativos:** Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como con la técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.
- **Riesgos Financieros:** Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad, que incluye la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como de su interacción con las demás áreas, dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.
- **Riesgos de Cumplimiento:** se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
- **Riesgos de Tecnología:** Se asocian con la capacidad de la entidad para que la tecnología disponible satisfaga sus necesidades actuales y futuras y soporte el cumplimiento de la misión.

3.1 FORMATO DE CLASIFICACIÓN DEL RIESGO

FUENTES DEL RIESGO	PROCESO EN EL QUE IMPACTA				
	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3	Proceso 4	Proceso 5
ESTRATÉGICO					
OPERATIVO					
FINANCIERO					
CUMPLIMIENTO					
TECNOLOGÍA					

3.2 ANÁLISIS DEL RIESGO

La realización del análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, asignándoles una calificación a fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo dependerá de la información obtenida en el formato de identificación de riesgos y de la disponibilidad de datos históricos y aportes de los servidores de la entidad.

Para analizar los riesgos se deben considerar los siguientes aspectos:

- La Calificación del Riesgo: se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse, y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos.

Para calificar de manera objetiva la probabilidad, se usó la tabla recomendada en la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP.

• CALIFICACIÓN DEL RIESGO

NIVEL	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
A	Casi certeza	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias
B	Probable	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias
C	Posible	Podría ocurrir en algún momento
D	Improbable	Pudo ocurrir en algún

		momento
E	Raro	Puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales

Para determinar el impacto se pueden utilizar las siguientes tablas, que representan los temas en que suelen impactar la ocurrencia de los riesgos.

- **IMPACTO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

VALOR	DESCRIPCIÓN
5	Reservada institucional
4	No sensible institucional
3	Institucional
2	Sensible personal
1	Personal

- **IMPACTO DE CREDIBILIDAD**

VALOR	DESCRIPCIÓN
5	País
4	Ciudad
3	Usuarios
2	Todos los funcionarios
1	Grupo de funcionarios

- **IMPACTO FINANCIERO**

Este impacto está establecido en salarios mínimos mensuales legales vigentes.

VALOR	DESCRIPCIÓN
5	Más de 2000
4	1501-2000
3	1001-1500
2	501-1000
1	0-500

3.3 VALORACIÓN DEL RIESGO

Para adelantar la evaluación de los controles existentes es necesario describirlos estableciendo si son preventivos o correctivos y responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Los controles están documentados?
2. ¿Se están aplicando en la actualidad?
3. ¿Son efectivos para minimizar el riesgo?

Después de responder a esta pregunta se procede a realizar la valoración del riesgo como se muestra a continuación:

CRITERIOS	VALORACIÓN DEL RIESGO
No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de los controles
Los controles existentes no son efectivos	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de los controles
Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de los controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)
Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)

3.4 ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS

El mapa de riesgos contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas de respuesta ante ellos tendientes a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual, y la aplicación de acciones, así como los responsables, el cronograma y los indicadores.

No obstante se considera recomendable, elaborar un mapa de riesgos por cada proceso para facilitar la administración del riesgo, el cual debe elaborarse al finalizar la etapa de valoración del riesgo.

FORMATO: Mapa de riesgos

Riesgo	Consecuencia	Impacto	Probabilidad	Evaluación del Riesgo	Controles existentes	Opciones manejo	Acciones	Responsables	Cronograma	Indicador

3.5 DESCRIPCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS

- **Riesgo:** posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Impacto:** consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- **Probabilidad:** entendida como la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de frecuencia, si se ha materializado.
- **Evaluación del riesgo:** resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos.
- **Controles existentes:** especificar cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.
- **Valoración del riesgo:** es el resultado de determinar la exposición de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.
- **Opciones de manejo:** opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual.

- **Acciones:** es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.
- **Responsables:** son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.
- **Cronograma:** son las fechas establecidas para implementar las acciones por parte del grupo de trabajo.
- **Indicadores:** se consignan los indicadores diseñados para evaluar el desarrollo de las acciones implementadas.

4. IMPACTO

Son las consecuencias que pueden ocurrir si se materializa el riesgo.

Las escalas de medición del impacto del riesgo se muestran a continuación:

ALTO: Si el hecho llegara a presentarse, tendría alto impacto o efecto sobre la entidad

MEDIO: Si el hecho llegara a presentarse tendría medio impacto o efecto en la entidad

BAJO: Si el hecho llegara a presentarse tendría bajo impacto o efecto en la entidad

MATRIZ PROBABILIDAD vs IMPACTO

PROBABILIDAD	AD			
	ALTA	1) Considerable	2) Importante	3) Inaceptable

	MEDIA	4) Tolerable	5) Importante	6) Importante
	BAJA	7) Aceptable	8) Tolerable	9) Considerable
P Vs I		BAJO	MEDIO	ALTO
		IMPACTO		

5. EVALUACIÓN DEL RIESGO

Para realizar la evaluación del riesgo se debe tener en cuenta la posición del riesgo en la matriz anterior, según los siguientes criterios:

Riesgo inaceptable: (Cuadrante 3) Requiere acciones inmediatas

Riesgo aceptable: (Cuadrante 7) El riesgo se encuentra en un nivel que se puede aceptar, sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.

Si el riesgo se sitúa en cualquiera de las otras zonas (**Riesgo tolerable, considerable o importante**) se deben tomar medidas para llevar los riesgos a la zona Aceptable o Tolerable en lo posible.

6. MAPA DE RIESGOS CEDECO

RIESGO	CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
Insuficiente articulación académica con el sector productivo	Pocas oportunidades de los estudiantes para integrarse al sector productivo	MEDIO	ALTA	8	TOLERABLE	Reunión bimestral para determinar el avance de actividades que favorezcan la articulación académica con el sector productivo	Elaborar un plan de trabajo que permita alcanzar la articulación	Conformación de un Comité que facilite la articulación académica con el sector productivo	Alta Dirección y Comité de Articulación Académica	Permanente	Número de enlaces establecidos entre estudiantes y entidades del sector productivo para el desarrollo de actividades académicas
Perdida de la información	Incumplimiento a la ley de archivos	BAJO	MEDIA	4	TOLERABLE	Tablas de retención documental, backups y sistema de archivo de la información	Plan de recuperación de información perdida, acciones legales correspondientes, notificación de pérdida	Capacitar a los funcionarios en el manejo de archivos	Alta Dirección y Secretaría Administrativa	Permanente	Número de funcionarios capacitados en ley de archivos

RIESGO	CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
Dificultad para prestar el servicio por inadecuada infraestructura	Hacinamiento, afectación del clima institucional y de los ambientes de aprendizaje	ALTO	MEDIA	6	IMPORTANTE	Recuperación de espacios para atender estudiantes	Nuevas construcciones, reformas y adecuación de espacios	Ejecución del plan de mantenimiento, gestión en ampliación de espacios	Alta Dirección	Análisis Semestral	Mts2 recuperados o adecuados
Baja efectividad de los canales de comunicación	Desinformación general de la comunidad educativa	MEDIO	MEDIA	5	CONSIDERABLE	Reunión trimestral para evaluar el nivel de efectividad de los canales de comunicación existentes	Establecer nuevos canales de comunicación acorde a la comunidad educativa	Fortalecimiento y Socialización de los canales de comunicación existentes	Alta Dirección	Análisis Trimestral	Efectividad de los canales de comunicación
Ausencia de registros exigidos por el MEN	Controles de advertencia por incumplimiento por parte del MEN	BAJO	BAJA	7	ACEPTABLE	Evaluación constante al diligenciamiento de registros	Realizar un cronograma que permita controlar la existencias de los registros exigidos por el MEN	Socialización a los funcionarios sobre los registros, revisión de los mismos	Alta Dirección y Secretaría Administrativa	Análisis Bimestral	Número de registros exigidos por el MEN inexistentes

RIESGO	CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
Baja calificación de la institución según ICFES	Mala imagen de la institución ante la comunidad	ALTO	MEDIA	6	IMPORTANTE	Programa de preparación para las pruebas saber	Ejecutar simulacros con la metodología de las pruebas saber	Reforzar las actividades académicas desde el grado décimo	Alta Dirección	Permanente	Calificación del Plantel a nivel departamental según ICFES
Ineficiencia del registro de inventarios	Descontrol de los bienes muebles e inmuebles de la institución, pérdida de los mismos	BAJO	ALTA	1	CONSIDERABLE	Evaluación al registro de inventarios en cada semestre	Registrar los bienes muebles e inmuebles	Revisar el inventarios físico con el registrado, analizar la depreciación	Alta Dirección y Responsable de Almacén e Inventario	Análisis Semestral	Número de bienes muebles e inmuebles registrados / Número de bienes muebles e inmuebles existentes

RIESGO	CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
Baja disponibilidad de recursos didácticos y tecnológicos	Bajo rendimiento por parte de los estudiantes en el uso de tecnologías	MEDIO	MEDIA	5 IMPORTANTE	Programar la disponibilidad de recursos didácticos y tecnológicos	Garantizar la utilización de recursos didácticos y tecnológicos en las diferentes asignaturas	Adquirir recursos didácticos y tecnológicos, establecer un horario que permita el acceso de todos los estudiantes a los recursos existentes	Alta Dirección	Permanente	Nivel de utilización de los recursos didácticos y tecnológicos

RIESGO	CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
Falta de capacitación a los docentes	Desactualización de las competencias de los docentes	ALTO	BAJA	9 CONSIDERABLE	Evaluación docente	Programar actividades de capacitación a docentes	Realizar convenios que permitan a los docentes capacitarse, participar en programas de capacitación de la Secretaría de Educación	Alta Dirección	Permanente	Número de actividades de capacitación ejecutadas

RIESGO	CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
Insuficiente colección bibliográfica	Escasos recursos para el desarrollo de las actividades académicas	MEDIO	MEDIA	5 CONSIDERABLE	Realización de un inventario bibliográfico, que incluya año de publicación de los libros	Gestionar un convenio que permita a los estudiantes de la institución realizar consultas en otras bibliotecas	Gestión de adquisición de colecciones bibliográficas actuales que permitan fortalecer la biblioteca de la institución	Alta Dirección y Responsable de Almacén e Inventario	Permanente	Número de libros existentes + Número de libros adquiridos

RIESGO	CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
Espacio insuficientes para el desarrollo de actividades deportivas	Prestación insuficiente del servicio de actividades lúdicas y deportivas	ALTO	ALTA	3	INACEPTABLE	Horario de uso de espacios deportivos por jornada y grupo	Programar actividades en espacios deportivos del municipio o de otras entidades	Conformación del comité de deportes, elaboración y actualización constante del horario y programa de actividades deportivas	Alta Dirección y Comité de Deportes	Permanente	Numero de actividades deportivas realizadas / Número de actividades programadas
Resistencia de los docentes y administrativos para adaptarse a los cambios	Baja aceptación de los docentes a los cambios, incumplimiento a las nuevas directrices	ALTO	MEDIA	6	IMPORTANTE	No Existe	Socializar con los funcionarios cada cambio a ejecutar	Reuniones con anterioridad para dar a conocer los cambios a ejecutar	Alta Dirección	Permanente	Número de reuniones con referencia a cambios/ Número de cambios ejecutados

RIESGO	CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD	EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	
Errores al diligenciar información en el SIMAT	Insatisfacción de la comunidad educativa, reproceso de actividades, control de advertencia de la contraloría	ALTO	BAJA	9	CONSIDERABLE	Revisión de la información institucional con la diligencia en el Sistema	Comunicación constante con la Secretaría de Educación para realizar las correcciones necesarias	Comparación semestral de la información registrada en el sistema con la información institucional	Alta Dirección y Secretaría Académica	Análisis Semestral	Número de estudiantes matriculados/ Número de estudiantes registrados en el SIMAT
Inadecuado manejo de los recursos públicos	Destitución de funcionarios, controles de advertencia de la contraloría	ALTO	BAJA	9	CONSIDERABLE	Rendición de cuentas a la comunidad	Acoger el estatuto de contratación pública, asesoramiento jurídico en procesos contractuales	Elaborar un procedimiento que facilite el entendimiento del estatuto de contratación pública	Alta Dirección	Permanente	Procesos contractuales revisados por asesor jurídico

RIESGO	CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
Ocurrencia de accidentes que afecten la integridad física de los miembros de la comunidad educativa	Insatisfacción de la comunidad educativa, conflictos legales	ALTO	BAJA	9	CONSIDERABLE	Revisión anual de posibles riesgos a ocurrir en la institución	Mitigar los factores de riesgo	Conformar un comité de seguridad y salud ocupacional, capacitar a la comunidad educativa en la detección de riesgos	Alta Dirección y Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	Permanente	Número de Acciones implementadas en pro mitigar los riesgos
Demoras en el trámite de los procesos contractuales	Incumplimiento al cronograma, insatisfacción de la comunidad educativa	MEDIO	BAJA	8	TOLERABLE	Revisión al cumplimiento del cronograma de los procesos contractuales	Exigir a contratistas el cumplimiento del objeto del contrato dentro del tiempo de ejecución establecido	Capacitar a los supervisores de contratos en normatividad vigente y en sanciones por incumplimiento	Alta Dirección	Permanente	Número de revisiones a cronogramas de procesos contractuales

RIESGO	CONSECUENCIA	IMPACTO	PROBABILIDAD		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
Carencia de recursos para desarrollar las actividades de mantenimiento	Deterioro de los bienes inmuebles y muebles, insatisfacción de la comunidad educativa	ALTO	ALTA	3	INACEPTABLE	Plan de mantenimiento	Gestión de recursos para cumplir el plan de mantenimiento	Establecer mecanismos que permitan obtener recursos para desarrollar el plan de mantenimiento	Alta Dirección	Permanente	Número de actividades de mantenimiento ejecutadas / Número de actividades de mantenimiento que conforman el plan
Incumplimiento en el seguimiento de indicadores	No permite la mejora continua	MEDIO	MEDIA	5	IMPORTANTE	Revisión de Indicadores	Acciones correctivas, preventivas o de mejora	Reuniones del Comité de Calidad para revisión de indicadores	Alta Dirección y Comité de Calidad	Análisis bimestral	Número de revisiones a indicadores ejecutadas / Número de revisiones a indicadores programadas

ANEXO F. Normograma

ELEMENTO	NORMA	ENTIDAD EMISORA	ARTÍCULOS
ACUERDOS COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS	Constitución Política de Colombia de 1991	Congreso de la Republica	1,5,11,13,15,16, 18,19,28,83,127
	Ley 190 de 1995	Congreso de la Republica	19 a 31, 66
	Decreto Ley 1567 de 1998	Depto. Admitivo. De la Función P.	34 al 41
	Ley 734 de 2002	Congreso de la Republica	24
	Decreto 1227 de 2005	Depto. Admitivo. De la Función P.	75
	Decreto 3622 de 2005	Depto. Admitivo. De la Función P.	7
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Ley 190 de 1995	Congreso de la republica	1,7,9,10,11,13,14,15, 16,64,66
	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4
	Ley 443 de 1998	Congreso de la republica	24,58,81,82
	Ley 489 de 1998	Congreso de la republica	30,31,32
	Ley 617 de 2000	Congreso de la republica	20,22,27,28,71,72,77, 82,84
	Ley 734 de 2002	Congreso de la republica	Todo
	Decreto 2772 de 2005	Depto. Admitivo. De la Función P.	Todo
	Decreto 1567 de 1998	Depto. Admitivo de la función p	7,14,20
	Ley 909 de 2004	Congreso de la republica	Todo
	Decreto 760 de 2005	Depto. Admitivo. De la Función P.	7,14,20
	Decreto 3622 de 2005	Depto. Admitivo. De la Función P.	Todo
	Decreto 770 de 2005	Depto. Admitivo. De la Función P.	Todo
	Decreto 785 de 2005	Depto. Admitivo de la función p	Todo
	Decreto 2772 de 2005	Depto. Admitivo de la función p	Todo

ELEMENTO	NORMA	ENTIDAD EMISORA	ARTÍCULOS
	Decreto 2539 de 2005	Presidencia de la republica	Todo
	Decreto 1227 de 2005	Depto. Admitivo de la función p	Titulo II.IV.VI.VII
	Resolución 415 de 2003	Depto. Admitivo de la función p	Todo
	Directiva presidencial 01 de 1997	Presidencia de la republica	Todo
	Directiva presidencial 10 de 2002	Presidencia de la republica	Todo
	Decreto 190 de 2003	Presidencia de la republica	Todo
ESTILO DE DIRECCION	Directiva presidencial 02 1994	Presidencia de la republica	Todo
	Directiva presidencial 04 de 2002	Presidencia de la republica	Todo
	Directiva presidencial 10 de 2002	Presidencia de la republica	Todo
	Ley 909 de 2004	Congreso de la republica	Título VIII
	Ley 1010 de 2006	Congreso de la republica	Todo
	Decreto 2539 de2005	Depto. Admitivo de la función p	Todo
PLANES Y PROGRAMAS	Constitución política de 1991	Congreso de la republica	80,106,298,339 a 355
	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4
	Ley 152 de 1994	Congreso de la republica	2 a 7, 13 a 17,19,20,21,22,25, a 28, 31 a 34, 36 a 41,44,45,46,48,50
	Ley 489 de 1998	Congreso de la republica	16,17,21,106,107
	Decreto 111 de 1996	Presidencia de la republica	4 a 15,17,18,20,21,36,37 ,38,39,41,51,52,53
	Decreto 2145 de 1999	Depto. Admitivo de la función p	12
	Decreto 1363 de 2000	Depto. Admitivo de la función p	19
	Plan territorial de desarrollo	Administración publica	
	Directiva presidencial 01 de 1997	Presidencia de la republica	Todo
	Decreto 841 de 1990	Presidencia de la republica	2,5,7,2,26,28,32,34
MEDELO DE OPERACION	Constitución política de 1991	Congreso de la republica	113 a 121,173,174,178,189 ,200,202,208,209,21 6,235,237,241,249,2

ELEMENTO	NORMA	ENTIDAD EMISORA	ARTÍCULOS
			56,265,282,298,305, 311,315,354
	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4
	Ley 715 de 2001	Congreso de la republica	5 a 9,27,42 a 46,73,74,75,76
	Ley 872 de 2003	Congreso de la republica	Todo
	Decreto 1537 de 2001	Depto. Admitivo de la función p	1,2
	Directiva presidencial 01 de 1997	Presidencia de la republica	Todo
	NTCGP 1000:2004	Depto. Admitivo de la función p	Toda
	Decreto 4110 de 2004	Presidencia de la republica	Todo
	Decreto 3622 de 2005	Depto. Admitivo de la función p	7
	Decreto 1850 de 2002	Min. Educación nacional	Todo
	Resolución 1493 de 2012	Sec. Educación Municipal	Todo
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Constitución política de 1991	Congreso de la republica	113 a 119,138,150,171,176 ,188,189,200,201,20 2,208,234,236,239,2 49,264,268,277,282, 286
	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4
	Ley 136 de 1994	Congreso de la republica	1 a 5,8
	Ley 489 de 1998	Congreso de la republica	1,49,50,51,54,56,57, 64 a 69, 70, a 73,82,a 85,88,89,91,97,101
	Directiva presidencial 01 de 1997	Presidencia de la republica	Todo
CONTEXTO ESTRATEGICO	Decreto 1537 de 2001	Congreso de la republica	4
	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4
IDENTIFICACION DEL RIESGO	Decreto 1537 de 2001	Congreso dela republica	4
	Ley 87 de 1993	Depto.admitivo de la función p	4
VALORACION DEL RIESGO	Decreto 1537 de 2001	Congreso de la republica	4
	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4

ELEMENTO	NORMA	ENTIDAD EMISORA	ARTÍCULOS
POLITICAS DE ADMINISTRACION DEL RIESGO	Ley 489 de 1998	Congreso de la republica	17
	Directiva presidencial 09 de 1999	Presidencia de la republica	Todo
	Decreto 2145 de 1999	Depto. Admitivo de la función p	Todo
POLITICAS DE OPERACION	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4
PROCEDIMIENTOS	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	1 y 4
	Ley 872 de 2003	Congreso de la republica	Todo
	Ley 489 de 1998	Congreso de la republica	9 al 13 y 18
	Decreto 2145 de 1999	Depto. Admitivo de la función p	Todo
CONTROLES	Resolución 048 de 2004	Contaduría general de la nacion	Todo
INDICADORES	Ley 190 de 1995	Congreso de la republica	11 y 48
MANUEL DE PROCEDIMIENTOS	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4
	Ley 190 de 1995	Congreso de la republica	Todo
	Decreto 2539 de 2001	Departamento administrativo	todo
	Código contencioso admitivo	Congreso de la republica	
INFORMACION PRIMARIA	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4
	Ley 190 de 1995	Congreso de la republica	12,40,51,56 a 61,65,77,78
	Ley 594 de 2000	Congreso de la republica	
	Constitución política de 1991	Congreso de la republica	15,20,23
	Ley 134 de 1994	Congreso de la republica	7,8,9
	Ley 152 de 1994	Congreso de la republica	Todo
INFORMACION SECUNDARIA	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	1,2
	Ley 909 de 2004	Congreso de la republica	
	Ley 594 de 2000	Congreso de la republica	
	Ley 850 de 2003	Congreso de la republica	Todo
	Constitución política de 1991	Congreso de la republica	20
SISTEMAS DE	Ley 87 de 1993	Congreso de la rrepublica	3,4

ELEMENTO	NORMA	ENTIDAD EMISORA	ARTÍCULOS
INFORMACION	Ley 190 de 1995	Congreso de la republica	48,49,53
	Ley 298 de 1996	Congreso de la republica	7
	Ley 489 de 1998	Congreso de la republica	36,37
	Ley 715 de 2001	Congreso de la republica	32,66,93
	Decreto 2145 de 1999	Departamento administrativo	12,21
	Directiva presidencial 12 de 2002	Presidencia de la republica	Todo
	Ley 594 de 2000	Congreso de la republica	
	Documento conpes 3072 de 2004	Ministerio de hacienda	
	Ley 909 de 2004	Congreso de la republica	
	Directiva presidencial 02 de 2000	Presidencia de la republica	
	Constitución politica de 1991	Congreso de la republica	334.339
	Decreto 111 de 1996	Departamento administrativo	8,9,68
	Decreto 841 de 1990	Departamento administrativo	2,5,7,22,26,28,32,34
	Decreto 1363 de 2000	Depto. Admitivo de la función p	19
Decreto 4110 de 2000	Depto. Admitivo de la función p	Todo	
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Constitución politica de 1991	Congreso de la republica	16,20
COMUNICACIÓN INFORMATIVA	Ley 80 de 1993	Congreso de la republica	66
	Ley 42 de 1993	Congreso de la republica	36 a 41,46
	Ley 734 de 2002	Congreso de la republica	3
	Ley 489 de 1998	Congreso de la republica	22,23,33,34
	Directiva presidencial 12 de 2002	Presidencia de la republica	Todo
	Constitución política de 1991	Congreso de la republica	15,20,23,74,78,268,270,272,274,277,284
MEDIOS DE COMUNICACION	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4
	Ley 190 de 1995	Congreso de la republica	76
AUTOEVALUACION DE CONTROL	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	
	Decreto 2145 de 1999	Congreso de la republica	

ELEMENTO	NORMA	ENTIDAD EMISORA	ARTÍCULOS
AUTOEVALUACION DE GESTION	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4
	Decreto 1537 de 2001	Congreso de la republica	3
	Ley 42 de 1993	Congreso de la republica	12
EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	3,4,8,9
	Decreto 1537 de 2001	Congreso de la republica	todo
	Decreto 2145 de 1999	Depto. Admitivo de la función p	
	Decreto 1826 de 1994	Depto. Admitivo de la función p	
	Ley 42 de 1993	Congreso de la republica	9 y 18
PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	
PLAN DE MEJORAMIENTO FUNCIONAL	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4
PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL	Ley 87 de 1993	Congreso de la republica	4

ANEXO G. Diagnóstico Final

NUMERAL	SUBNUMERAL	ELEMENTO	PUNTAJE POR ELEMENTO	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE POR SUBNUMERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE POR NUMERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE DEL SISTEMA	INTERPRETACIÓN
Sistema de Gestión de Calidad	Requisitos Generales	Requisitos Generales	5	Adecuado	5	Adecuado	4.11	Adecuado		
	Gestión documental	Generalidades	3.22	Satisfactorio	3.22	Satisfactorio				
		Control de Documentos	3.22	Satisfactorio						
		Control de Registros	3.22	Satisfactorio						
Responsabilidad de la Dirección	Compromiso de la Dirección	Compromiso de la Dirección	4	Adecuado	4	Adecuado	4	Adecuado	4.01	Adecuado
	Enfoque hacia el cliente	Enfoque hacia el Cliente	4	Adecuado						
	Responsabilidad, autoridad y comunicación	Responsabilidad y Autoridad	4	Adecuado						
	Revisión por la dirección	Información para la revisión	5	Adecuado						
		Resultados de la Revisión	5	Adecuado						

	Talento Humano	Generalidades	5	Adecuado	4.19	Adecuado			
		Competencia, toma de conciencia y formación	3.39	Satisfactorio					
	Infraestructura	Infraestructura	3.39	Satisfactorio	3.39	Satisfactorio			
	Ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo	3.22	Satisfactorio	3.39	Satisfactorio			
Realización del producto	Planificación de la realización del producto educativo	Planificación de la realización del producto educativo	4	Adecuado	4	Adecuado	3.90	Satisfactorio	
	Procesos relacionados con los clientes	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	5	Adecuado	4.13	Adecuado			
		Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	4	Adecuado					
		Comunicación con los clientes	3.39	Satisfactorio					
	Diseño y desarrollo	Planificación del diseño y desarrollo	5	Adecuado	3.47	Satisfactorio			
		Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	3.22	Satisfactorio					
		Resultados del diseño y	3.22	Satisfactorio					

		desarrollo							
		Revisión del diseño y desarrollo	3.22	Satisfactorio					
		Verificación del diseño y desarrollo	3.22	Satisfactorio					
		Validación del diseño y desarrollo	3.22	Satisfactorio					
		Control de cambios del diseño y desarrollo	3.22	Satisfactorio					
	Proceso educativo y prestación del servicio	Control del proceso educativo y de la prestación del servicio	4	Adecuado	4.02	Adecuado			
		Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio	4	Adecuado					
		Identificación y trazabilidad	4	Adecuado					
		Propiedad del cliente	3.11	Satisfactorio					
		Preservación del producto y/o servicio	5	Adecuado					
Medición, análisis y mejora	Generalidades	Generalidades	4	Adecuado	4	Adecuado	4.03	Adecuado	
	Seguimiento y medición	Satisfacción del cliente	5	Adecuado	4.07	Adecuado			
		Seguimiento y	4	Adecuado					

		medición de los procesos							
		Seguimiento y medición del servicio	3.22	Satisfactorio					
	Control de servicio no conforme	Control de servicio no conforme	3.22	Satisfactorio	3.22	Satisfactorio			
	Análisis de datos	Análisis de datos	3.22	Satisfactorio	3.22	Satisfactorio			

ANEXO H. Plan de Mejoramiento Institucional 2013

PROCESO	COMPONENTE	OBJETIVO	METAS	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	ACCIONES	INICIA	TERMINA	RESPONSABLES
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Misión, Visión y principios en el marco de una institución integrada	Apropiar en la comunidad educativa el horizonte institucional para dirección sus acciones en la institución educativa	Al finalizar el año 2013 la comunidad habrá incrementado el nivel de conocimiento y apropiación del direccionamiento estratégico y horizonte institucional de la institución.	Porcentaje de comunidad educativa informada y apropiada en los principios de la institución.	Reunión con el comité de calidad para acordar acciones que permitan reorientar la misión, visión y principios hacia la integración institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar la Misión, Visión y principios institucionales. 2. Desarrollar estrategias de comunicación para divulgar la misión, visión y principios institucionales en toda la comunidad educativa. 3. Socializaciones 4. Evaluar el nivel de conocimiento de la Misión, Visión y principios en la comunidad CEDECO 	01/02/2013	01/11/2013	Alta Dirección
	Articulación de planes, proyectos y acciones	Articular coherentemente los componentes principales del PEI para caracterizarlo como una unidad institucional	Al finalizar el año 2013 se tendrá revisado, actualizado y articulado todos los componentes del PEI: Horizonte Institucional	Porcentaje de articulación de planes, proyectos y acciones y direccionamiento estratégico	Realizar actividades que permitan articular los componentes del PEI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar el grado de integración actual. 2. Diseñar políticas de integración. 3. Realizar las acciones necesarias para articular los diferentes componentes del PEI de acuerdo a las políticas nacionales del MEN. 	01/06/2013	09/12/2013	Alta Dirección

PROCESO	COMPONENTE	OBJETIVO	METAS	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	ACCIONES	INICIA	TERMINA	RESPONSABLES
		al	I, Plan de estudios, proyectos transversales, Sistema de Evaluación y Manuales.						
	Mantenimiento de la planta física	Garantizar buenas condiciones de infraestructura y dotación para la adecuada prestación del servicio.	Implementar un programa de mantenimiento de las tres sedes priorizando las necesidades según estado de deterioro.	Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento de la planta física.	Con base en un diagnóstico de necesidades de mantenimiento se realizará la programación y ejecución de las mismas teniendo en cuenta los lineamientos de contratación pública.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico 2. Priorización 3. Contratación 4. Evaluación del mantenimiento realizado. 	01/02/2013	01/11/2013	Alta Dirección.
COMUNICACION	Comunicar	Implementar	Lograr	Porcentaje	Habilitar	1. Implementar el	04/	04/	Alta

PROCESO	COMPONENTE	OBJETIVO	METAS	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	ACCIONES	INICIA	TERMINA	RESPONSABLES
ORGANIZACIONAL	ción General	ar mecanismos de comunicación por medio del portal web institucional al utilizando herramientas de atención de PQRs.	efectividad en la atención de PQRs, dando cumplimiento a las directrices de la Comisión de Regulación de Comunicaciones de la República de Colombia.	de utilización por parte de la comunidad educativa del buzón y el Sistema de PQRs habilitado en la página web institucional.	en la página web institucional al el sistema de atención de PQRs.	<p>modulo de atención de PQRs a través del portal web institucional.</p> <p>2. Socializar con la comunidad educativa la opción de presentar sus PQRs a través de este modulo.</p>	03/2013	10/2013	Dirección
	Consejo Padres de Familia	Favorecer la participación y la toma de decisiones en la institución a través de diversas instancias y dentro de sus competencias	Incrementar el nivel de presencia y participación del Consejo de padres	Porcentaje de capacidad operativa y participativa de los padres de familia en las asambleas	Establece estrategias de comunicación que permita hacer participes a los padres de familia de manera activa y efectiva	<p>1. Definir una estrategia de comunicación efectiva.</p> <p>2. Apropiar a los padres</p>			

PROCESO	COMPONENTE	OBJETIVO	METAS	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	ACCIONES	INICIA	TERMINA	RESPONSABLES
		cias y ámbitos de acción.							
TALENTO HUMANO	Formación y Capacitación	Garantizar buenas condiciones de trabajo y desarrollo profesional a las personas vinculadas a la institución.	Iniciar el programa de capacitación del personal docente con el propósito de definir un modelo pedagógico unificado para la institución.	Porcentaje de docentes capacitados en la definición de un modelo pedagógico.	Programa de acciones de capacitación con miras a implementar un modelo pedagógico que sirva como marco de referencia para el desarrollo educativo.	Capacitación en lo relacionado con el modelo pedagógico que permita la adecuación del PEI.	05/07/2013	05/12/2013	Alta Dirección
BIENESTAR	Programa de Seguridad	Disponer estrategias para prevenir posibles riesgos que podrían afectar el buen funcionamiento.	Durante el segundo semestre del año, dar cumplimiento al plan de prevención de emergencias.	Número de actividades realizadas.	Realizar actividades de prevención de riesgos y ejecutarlos de acuerdo a lo planeado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conformación del comité. 2. Definición de actividades a realizar. 3. Capacitación en prevención de accidentes. 4. Realización de Simulacros. 	02/05/2013	01/09/2013	Alta Dirección y Gobierno Escolar.

PROCESO	COMPONENTE	OBJETIVO	METAS	INDICADORES	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	ACCIONES	INICIA	TERMINA	RESPONSABLES
		ento de la institución y el bienestar de la comunidad educativa.	as escolares.						