

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 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)**

**CÉSAR JOHANNY CONTRERAS MEJÍA
SINDY SULAY SALINAS HERREÑO**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2011**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 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)**

**CÉSAR JOHANNY CONTRERAS MEJÍA
SINDY SULAY SALINAS HERREÑO**

**Proyecto de grado para optar por el título de
Ingeniero Industrial**

**DIRECTOR
ING. WILLIAM HOYOS TORRES, MBA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2011

DEDICATORIA

*A Dios por guiar cada uno de mis pasos.
A mi mami, quien con su ejemplo se ha convertido en un modelo a seguir.
A mi papi porque esta es la realización de un sueño conjunto.
A mi hermanita, por ser mi amiga y confidente.
A toda mi familia por creer en este proyecto de vida.
Al profesor Miguel H. por su gran enseñanza y afecto.
A todos amigos y compañeros por cada uno de los momentos compartidos que enriquecieron
mi vida.
Y a todos los que de alguna manera ayudaron a hacer de este sueño una realidad.*

Sindy Sulay Salinas Herreño.

*A Dios quien es la fuerza que me alimenta cada día para seguir adelante.
A mi madre en ella encuentro el amor sincero, la entrega desinteresada y el ejemplo más
maravilloso de perseverancia Gracias má
A mis hermanas quienes me brindan su apoyo incondicional y comprensión valoro mucho lo
que han hecho por mí, espero algún día poder hacer lo mismo por alguien mas
Finalmente a todos aquellos que me acompañaron en todo en el trayecto hasta el día de
hoy compañeros, amigos quienes aportaron a construir la persona que soy hoy en día y son
parte de mi inspiración Gracias
César Johanny Contreras Mejía*

AGRADECIMIENTOS

Al MBA, William Hoyos Torres, Director de Proyecto, por su valiosa colaboración y orientación en el desarrollo de cada una de las etapas del proyecto.

A la Licenciada, ELSA JAIMES DE CARVAJAL, Rectora del Colegio Balbino García por darnos la oportunidad y el apoyo durante realización del trabajo de campo para cumplir con las metas planteadas.

A la Secretaria de Educación Municipal de Piedecuesta, que a través de sus funcionarios brindaron acompañamiento continuo, el cual fue esencial para el éxito de proyecto.

A cada uno de los miembros del Colegio Balbino García de Piedecuesta, por el compromiso demostrado en el desarrollo de las actividades.

A la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, por proporcionar las herramientas necesarias para alcanzar nuestras metas académicas.

A todos los docentes, quienes con sus valiosa experiencia y conocimientos, contribuyeron en nuestro proceso de formación como profesionales.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	22
1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO.....	24
1.1 JUSTIFICACIÓN	24
1.2 OBJETIVOS	25
1.2.1 Objetivo general.	25
1.2.2 Objetivo específicos.....	25
1.3 GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....	26
1.3.1 Ficha de identificación general del colegio.....	26
1.3.2 Reseña histórica.	27
1.3.3 Misión pre-implementación SGC.	28
1.3.4 Visión pre-implementación SGC.....	28
1.3.5 Estructura organizacional.	29
2. MARCO TEÓRICO	30
2.1 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA DE LA GESTIÓN PÚBLICA	30
2.2 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	32
2.2.1 Fundamentos del Modelo Estándar de Control Interno.	33
2.2.2. Subsistemas del MECI.	34
2.3 RELACIÓN ENTRE MECI-GP 1000	35
2.3.1 Subsistema de control de Gestión.	35
2.3.2 Subsistema de control de gestión.....	36
2.3.3 Subsistema de control de la evaluación.....	37
2.4 PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL.....	38
3. DIAGNÓSTICO	40

3.1 DIAGNÓSTICO INICIAL GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	40
3.2 DIAGNÓSTICO FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NTC GP	43
1000:2009	43
3.3 DIAGNÓSTICO FRENTE AL MECI.....	51
4. SENSIBILIZACIÓN.....	54
4.1 SENSIBILIZACIÓN ETAPA 1.....	54
4.2 SENSIBILIZACIÓN ETAPA 2.....	55
4.3 SENSIBILIZACIÓN ETAPA 3.....	56
4.4 SENSIBILIZACIÓN ETAPA 4.....	57
5. PLANIFICACIÓN	58
5.1 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	58
5.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA.....	59
5.2.1 Horizonte institucional.....	60
5.2.2 Conformación Grupo Primario de Calidad.	62
5.2.3 Política de calidad y objetivos de calidad.....	63
5.2.4 Relación política, objetivos e Indicadores de calidad del SGC.....	66
5.2.5 Construcción del Mapa de procesos.....	69
6. DOCUMENTACIÓN.....	72
6.1 ETAPAS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	73
6.1.1 Identificar las necesidades de documentar.	73
6.1.2 Identificar los documentos que aplican al Colegio.	73
6.1.3 Diseñar la estructura documental del sistema.....	74
6.1.4 Elaboración de los documentos.....	75
6.1.5 Aprobación de la documentación.....	77
7. IMPLEMENTACIÓN.....	81

7.1 CAPACITACIÓN DOCUMENTAL	82
7.2 INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS.....	82
7.3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	83
7.3.1 Tamaño de la muestra.....	84
7.3.2 Estructura de la encuesta.....	85
7.3.3 Resultados del periodo.....	86
8. EVALUACIÓN	91
8.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍAS	91
8.2 PRIMERA AUDITORÍA	92
8.2.1 Informe primera auditoría.....	92
8.2.2 Causas de las No conformidades.....	94
8.3 SEGUNDA AUDITORÍA	95
8.3.1 Informe segunda de auditoría.....	96
8.3.2 Causas de las No conformidades de la Segunda auditoría.....	97
8.4 DIAGNÓSTICO INICIAL Vs. DIAGNÓSTICO FINAL	102
8.4.1 NTC GP 1000:2009.....	102
8.4.2 Modelo Estándar de Control Interno.....	107
8.4.3 Consolidado MECI y GP 1000:2009	108
8.5 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PROYECTO	108
9. CONCLUSIONES	109
10. RECOMENDACIONES.....	112
BIBLIOGRAFÍA.....	114
ANEXOS	115

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Sensibilización Etapa 1	55
Tabla 2. Sensibilización Etapa 2	56
Tabla 3. Sensibilización Etapa 3	56
Tabla 4. Sensibilización Etapa 4	57
Tabla 5. Revisión y Redacción de la Misión y Visión	60
Tabla 6. Expectativas y Necesidades de los Clientes Vs Metas.	64
Tabla 7. Despliegue de la Función Calidad.....	67
Tabla 8. Clasificación de Documentos	73
Tabla 9. Codificación de Documentos.....	77
Tabla 10. Estadísticas	84
Tabla 11. Datos para el Cálculo de la Muestra	85
Tabla 12. Informe Auditoría 1	93
Tabla 13. Informe Auditoría 2	96
Tabla 14. Comparativo Primera y Segunda Auditoría	98

LISTA DE FIGURAS

	PÁG.
Figura 1. Organigrama COBALGAR	29
Figura 2. Modelo de los SGC.....	32
Figura 3. Subsistemas MECI	33
Figura 4. Estructura MECI: DAFP	34
Figura 5. Pérdida del Rol Docente	40
Figura 6. Bajo Rendimiento Académico	41
Figura 7. Desarticulación de los Estamentos	42
Figura 8. Estructura para el Diagnóstico GP 1000:2009	44
Figura 9. Gráfica Numeral 4.....	45
Figura 10. Gráfica Numeral 5.....	46
Figura 11. Gráfica Numeral 6.....	48
Figura 12. Gráfica Numeral 7.....	49
Figura 13. Gráfica Numeral 7.....	50
Figura 14. Estructura Diagnóstico MECI	51
Figura 15. Gráfica Diagnóstico MECI.....	52
Figura 16. Gráfica Diagnóstico MECI Y GP 1000:2009.....	53
Figura 17. Niveles de Planificación En La Institución	59
Figura 18. Estructura del Grupo Primario De Calidad	62
Figura 19. Matriz Expectativas y Necesidades del Clientes Vs Metas	65
Figura 20. Mapa de Proceso Balbino García	72
Figura 21. Pirámide Documental COBALGAR	75
Figura 22. Encabezado de la Documentación.....	76
Figura 23. Manuales del SGC.....	78
Figura 24. Diagrama Flujo de la Información	82
Figura 25. Encuesta de Satisfacción.....	83
Figura 26. Gráfica Resultados Encuesta de Satisfacción.....	86
Figura 27. Gráfica de Resultados Encuesta se Satisfacción	87
Figura 28. Gráfica de Calificación Del Ambiente Seguro.....	88
Figura 29. Gráfica de Resultados Encuesta.....	89
Figura 30. Gráfica de Resultados.	102
Figura 31. Gráfica de Resultados.	103
Figura 32. Gráfica de Resultados.	104
Figura 33. Gráfica de Resultados.	105
Figura 34. Gráfica de Resultados.	106
Figura 35. Gráfica de Resultados.	107
Figura 36. Gráfica Resultados.	108

Figura 37. Cumplimiento de los objetivos del proyecto. 109

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta Diagnóstico frente a la NTC GP 1000:2009.....	113
Anexo B. Estructura Diagnóstico MECI.....	131
Anexo C. Plegable sensibilización.....	134
Anexo D. Evidencia Sensibilizaciones.....	136
Anexo E. Manual de Calidad.....	140
Anexo F. Manual de Funciones.....	199
Anexo G. Manual de Administración del Riesgo.....	221
Anexo H. Manual del Buen Gobierno y Código de Ética.....	231
Anexo I. Listado Maestro de Documentos.....	256
Anexo J. Listado Maestro de Registros.....	258
Anexo k. Diagnóstico Final.....	261
Anexo L. Plan de Mejoramiento Primera Auditoria.....	274
Anexo M. Plan de mejoramiento Segunda Auditoria.....	281

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

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

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades y expectativas de los clientes.

CLIENTE EXTERNO: es cualquier organización o persona que recibe un producto o servicio de la institución y que no participa activamente en los procesos de generación del producto, o servicio.

CLIENTE INTERNO: es cualquier organización o persona que recibe un producto o servicio de la institución y que participa activamente en los procesos de generación del producto, o hace parte de la prestación del servicio. En la institución el cliente Interno son Estudiantes, Docentes y Directivos, Los administrativos y de servicios generales e Instituciones con las que tiene convenio.

COBALGAR: Colegio Balbino García.

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito.

CONTROL DE CALIDAD: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.

CORRECCIÓN: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DOCENTE: es el encargado de planificar, desarrollar y evaluar el servicio educativo.

DOCUMENTO: información en y medio de soporte.

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.

ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS: identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos.

ENTES REGULADORES: son todas aquellas entidades y organizaciones que se encargan de ejercer control sobre las diferentes actividades de la institución.

GESTIÓN: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

GRUPO DE INTERÉS: serán considerados grupos de interés o Stakeholders, aquellos que se involucran en todos los ámbitos y aspectos internos y externos de la Institución y demás personas sobre las cuales se tiene influencia.

GRUPO PRIMARIO DE CALIDAD: comité de servidores de la entidad, encargado de tratar asuntos referentes a la calidad.

MANUAL DE CALIDAD: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MARCO LEGAL VIGENTE: leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y directivas que regulan o inciden, directa o indirectamente, en la prestación del servicio educativo.

MECI: Modelo Estándar de Control Interno

MEJORA CONTINUA: acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO DE CALIDAD: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

PARTE INTERESADA: organización, persona o grupo de interés que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

PEI: Proyecto Educativo Institucional. Es un documento que contiene la propuesta de educación que hace un establecimiento educativo, en la que plasma sus principales objetivos, el enfoque pedagógico, metodológico y curricular, los elementos que lo caracteriza y diferencian de otros, define la competencias a desarrollar a través de la formación ofrecida, lo que espera alcanzar y las estrategias para hacerlo.

POLÍTICA DE CALIDAD: intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

PROCEDIMIENTO: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

REGISTRO: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO: expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

RIESGO: posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

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

RESUMEN

TÍTULO , SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL COLEGIO BALBINO GARCÍA DE PIEDECUESTA, SEGÚN LOS PARÁMETROS DE LAS NORMAS NTC GP 1000:2009, Y EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)*.

AUTORES: CONTRERAS MEJÍA CÉSAR JOHANNY
SALINAS HERREÑO SINDY SULAY**

PALABRAS CLAVES Sistema de Gestión de Calidad, NTC GP 1000:2009, MECI, Diagnóstico, Planificación Documentación, Implementación, Evaluación.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

En el presente documento se muestran, las diferentes etapas en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la NTC GP 1000:2009, en el colegio Balbino García de Piedecuesta.

Para el desarrollo del proyecto se tuvo en cuenta como referente teórico la NTC GP 1000:2009, el Modelo Estándar de Control Interno MECI y la herramienta para facilitar la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en instituciones educativas, GTC 200. Después se realizó el diagnóstico de cumplimiento de la institución frente a los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI. A continuación se procedió a sensibilizar sobre los resultados obtenidos del diagnóstico, los aspectos generales de los Sistemas de Gestión de Calidad y las etapas en las que se ejecutaría el proyecto. Seguido de esta etapa inicia la planificación del sistema que contempla el estudio de las directrices institucionales, Misión, Visión y el planteamiento de la política de calidad, objetivos de calidad, indicadores de gestión y mapa de procesos. Durante la etapa de documentación se integran los elementos anteriormente mencionados a la estructura documental del sistema, junto con los manuales, guías, instructivos y formatos. Luego, para la implementación del sistema, se socializó la documentación, se capacitó a los líderes de proceso y se hizo seguimiento a la satisfacción del cliente. La siguiente etapa consistió en la realización de dos auditorías Internas al sistema, cuyo objetivo fue evaluar el cumplimiento de la institución frente a los aspectos inicialmente mencionados; de los informes de auditoría se elaboraron los planes de mejoramiento, en donde se especificaron las acciones para corregir las no conformidades detectadas en el Sistema.

En el capítulo final del documento se presentan las conclusiones y recomendaciones para la que se mantenga y mejore el sistema en el Colegio Balbino García.

* Tesis de grado

** Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniería Industrial, MBA William Hoyos Torres.

ABSTRACT

TITLE: SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT FOR THE COLLEGE “BALBINO GARCIA” OF “PIEDRECUESTA”, ACCORDING TO THE PARAMETERS OF THE NORMS NTC GP 1000:2009 AND THE MODEL STANDARD OF INTERNAL CONTROL (MECI) *.

AUTHORS: CONTRERAS MEJÍA CÉSAR JOHANNY
SALINAS HERREÑO SINDY SULAY**

KEY WORDS: System of quality management, NTC GP 1000:2009, MECI, Diagnostic, Planning Documentation, Implementation, Evaluation.

DESCRIPTION OF THE CONTENT

In the present document we show the different stages in the implementation of a system of quality management under the contours of the norm NTC GP 1000:2009 in the college “BALBINO GARCIA” of PIEDECUESTA.

For the project development we took into account as theoretical referent the norm NTC GP 1000:2009, the standard model of Internal Control MECI and the tool to facilitate the implementation of a system of quality management in educational institutions, GTC 200. After we have realized the diagnostic of the institution’s fulfillment in relation with the requirements of the norm NTC GP 1000:2009 and the MECI. Then we decided to focus on the obtained diagnostic’s results, the general appearances of the system of quality management and the stages in which the project will be executed. After this stage we initiated the planning of the system taking in account the study of the institutional guidelines, Mission, Vision and the approach of the quality’s politics, aims of quality, indicators of management and maps of processes. During the stage of documentation we integrated the previously mentioned elements to the documentary structure of the system, together with the manuals, guides, instructive and formats. Afterwards, for the implementation of the system, the documentation has been socialized, the system’s leaders have been formatted and the client’s satisfaction has been followed-up. The following stages consisted in the realization of two internal audits of the system, whose aim was to evaluate the fulfillment of the institution according to appearances initially mentioned; from the reports of audit, we elaborated the plans of amelioration, in where we specified the actions to correct the no compliances detected in the system.

In the final chapter of the document, we are presenting the conclusions y in addition to recommendations to keep and improve the system in the college “BALBINO GARCIA” .

* Thesis of Degree

** Faculty of Mechanical Physical Engineering, School of Industrial and Business Studies, Industrial Engineering, MBA William Hoyos Torres.

INTRODUCCIÓN

Las exigencias del mercado que se presentan en la actualidad han obligado a las entidades a hacerse más competitivas para sobrevivir en el entorno en el cual se desenvuelven. El implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, en una organización se convierte en una herramienta que facilita la identificación y análisis de causas de problemas reales y potenciales, lo que permite mejorar continuamente el desempeño de los procesos y definir el direccionamiento estratégico, contribuyendo a lograr la satisfacción de los clientes internos y externos.

En los últimos años la calidad se ha convertido en un tema prioritario en la agenda de Gobierno, en concordancia con el programa de modernización del Estado, el cual busca que al interior de las entidades públicas se desarrollen procesos transversales con criterios de eficiencia y calidad. Es así como el Estado Colombiano a través de la Ley 872 de 2003, dio origen a la Norma Técnica Colombiana de Gestión Pública NTC GP 1000:2009, que determina los requisitos que las entidades deben cumplir para implementar un SGC y el decreto 1599 de 2005 que adopta el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que proporciona a las entidades una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación, al orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos propuestos.

Las prácticas académicas actuales buscan garantizar una educación formal integral en el marco de la educación incluyente, que forme personas con calidad e idoneidad, en un ambiente competitivo. Se hace necesario que el colegio Balbino García cuente con un SGC basado en la NTC GP: 1000:2009 y se integre al MECI de la Alcaldía Municipal de Piedecuesta, al tratarse de una institución de carácter público, regulada por la Secretaria de Educación Municipal.

En el presente documento se describen las diferentes metodologías empleadas para las etapas de Diagnóstico, Sensibilización, Planificación, Documentación, Implementación y Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los lineamientos de la NTC GP 1000: 2009 y el MECI, en el Colegio Balbino García.

1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

1.1 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad los establecimientos educativos, de carácter público y privado han venido incorporando a su estructura de funcionamiento, los SGC; como una herramienta que ha permitido diferenciación frente a otras entidades.

En las instituciones de carácter público la asignación de la planta docente, administrativa, los recursos físicos y financieros, están directamente relacionados con el nivel de cubrimiento de la población a la que presta su servicio; es por esto que el Colegio Balbino García, en cabeza de la rectora, Elsa Jaimes de Carvajal, ve la necesidad de contar con un SGC, que le permita mejorar la calidad en la prestación del servicio, con el fin de mantener la cobertura actual y posteriormente aumentarla, y así contar con los recursos necesarios para su permanencia en el sector educativo como prestador del servicio de formación.

En cumplimiento a la ley 872 de Diciembre de 2009, que reglamenta la implementación de la NTC GP 1000, y el decreto 1599 de 2005, para el MECI, la institución decide integrar un SGC con estos lineamientos al Proyecto Educativo Institucional (PEI), y al Plan de Mejoramiento Institucional lo que le servirá como instrumento para el direccionamiento estratégico, y el cumplimiento de la Misión y Visión.

El colegio busca de esta manera garantizar una educación de calidad que permita a sus estudiantes la inserción a la vida laboral y/o el ingreso a la Educación Superior; con el óptimo aprovechamiento de los recursos.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general.

Diseñar, Documentar, Implementar y Evaluar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI, que permita direccionar y controlar los procesos del Colegio Balbino García de forma eficiente.

1.2.2 Objetivo específicos.

- Hacer la planeación estratégica del sistema de gestión de calidad que se va a implementar en el colegio.
- Realizar un diagnóstico inicial que permita evidenciar el estado actual del colegio con respecto a los requerimientos de la NTC GP1000:2009 y el MECI.
- Sensibilizar a todos los miembros de la comunidad educativa, sobre la importancia que tienen las normas en el logro de los objetivos del plantel.
- Capacitar a los miembros del grupo primario, sobre los lineamientos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI.
- Documentar el sistema de gestión de calidad bajo los requerimientos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI.
- Implementar el Sistema de gestión de calidad en el colegio Balbino García de Piedecuesta.
- Evaluar el SGC, implementado en el colegio por medio de dos Auditoria internas.

- Elaborar planes de acción para las no conformidades encontradas en las dos auditorias
- Establecer indicadores que permitan evaluar los objetivos de calidad planteados.
- Realizar un diagnóstico final, en donde se evidencie el estado de cumplimiento del colegio frente a la NTC GP 1000:2009 y el MECI.

1.3 GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.3.1 Ficha de identificación general del colegio.

- Institución Educativa: COLEGIO BALBINO GARCÍA
- Código DANE: 168547000551 Fecha de Fundación: 1943
- Dirección: Sede A calle 8 No. 9-50, Sede B carrera 4 No 10-38 TEL: 6560031, Sede C carrera 13 No. 10-50 TEL: 6557585, Piedecuesta Santander
- Teléfono: 6551575 Fax: 6544037
- E-mail: colbalbinogarcia@hotmail.com
- Código ICFES: 014 993
- Niveles que ofrece: Pre-escolar, Básica Primaria, Básica Secundaria, Educación Media Académica - Técnica.
- Modalidades: Académica - Técnica
- Carácter: Oficial
- Resolución de Aprobación: G 068-Noviembre 16 de 1995.
- Resolución de Fusión: No. 07905 de 5 de julio de 2002
- Jornada: Diurna (Mañana y Tarde), Nocturna
- Calendario: A.

1.3.2 Reseña histórica.

La creación del colegio Balbino García se remonta a la década de los 40, época en la cual el gobierno se proponía poner en marcha la modernización del país, para lo cual se hacía necesaria la ampliación del sistema escolar, especialmente el nivel de secundaria relegado casi totalmente a la iniciativa particular o religiosa. En 1943 el Concejo Municipal de Piedecuesta, para ampliar la cobertura escolar del municipio, funda el Colegio Balbino García en honor al ilustre educador Piedecuestano. Se pueden demarcar dos etapas en la cronografía del Colegio Balbino García:

Primera etapa: Es el periodo comprendido desde su fundación hasta 1966. Esta etapa se caracteriza por ser inestable, discontinua y sujeta a los vaivenes de la política. El colegio se abre en 1944 con los cursos 4° y 5° de primaria y 1° de Bachillerato. En 1953 por disposición gubernamental el colegio es transformado en Escuela Normal y luego en Normal Nacional. Es así que la historia del Balbino García se confunde con la de la Escuela Normal en la década comprendida entre 1953 y 1963.

En Diciembre de 1963 se crea la Escuela Vocacional Agrícola que inicia sus labores el 17 de febrero de 1964 con 44 estudiantes distribuidos en un grupo de 5° de primaria y otro de 1° vocacional. La escuela agrícola existió como tal durante tres años.

Segunda etapa: Es el período que se extiende desde 1967 hasta nuestros días, en el cual el colegio ha funcionado con estabilidad, logrando consolidarse y afianzarse como una de las instituciones educativas más importantes de Piedecuesta. En 1967 la gobernación de Santander mediante decreto N° 0751 del mes de abril, convierte la Escuela Vocacional Agrícola en colegio de Bachillerato Clásico debido a que no existían los recursos necesarios para desarrollar la

modalidad agrícola. La Institución, entonces, retoma la denominación de Colegio Balbino García y pasa a funcionar con los cursos 1° a 4° de Bachillerato. Desde el año de 1991 a la fecha la dirección ha estado a cargo de la Lic. Elsa Jaimes de Carvajal.

1.3.3 Misión pre-implementación SGC.

“Formar integralmente al estudiante, en el propósito que él mismo construya su bienestar, agregando calidad a su vida”

Ello significa alcanzar el desarrollo de su personalidad, el de su capacidad crítica, reflexiva y analítica, todo ello mediante el permanente acercamiento y/o conducción del estudiante al humanismo, la ciencia y el arte.

1.3.4 Visión pre-implementación SGC.

Hacia el futuro el colegio Balbino García, Será una institución con alta competencia cultural, educativa y profesional con talento humano, recursos físicos y desarrollo académicos - pedagógico. El servicio educativo que presta estará enmarcado por altos niveles de calidad académica que trascienda lo local y lo regional.

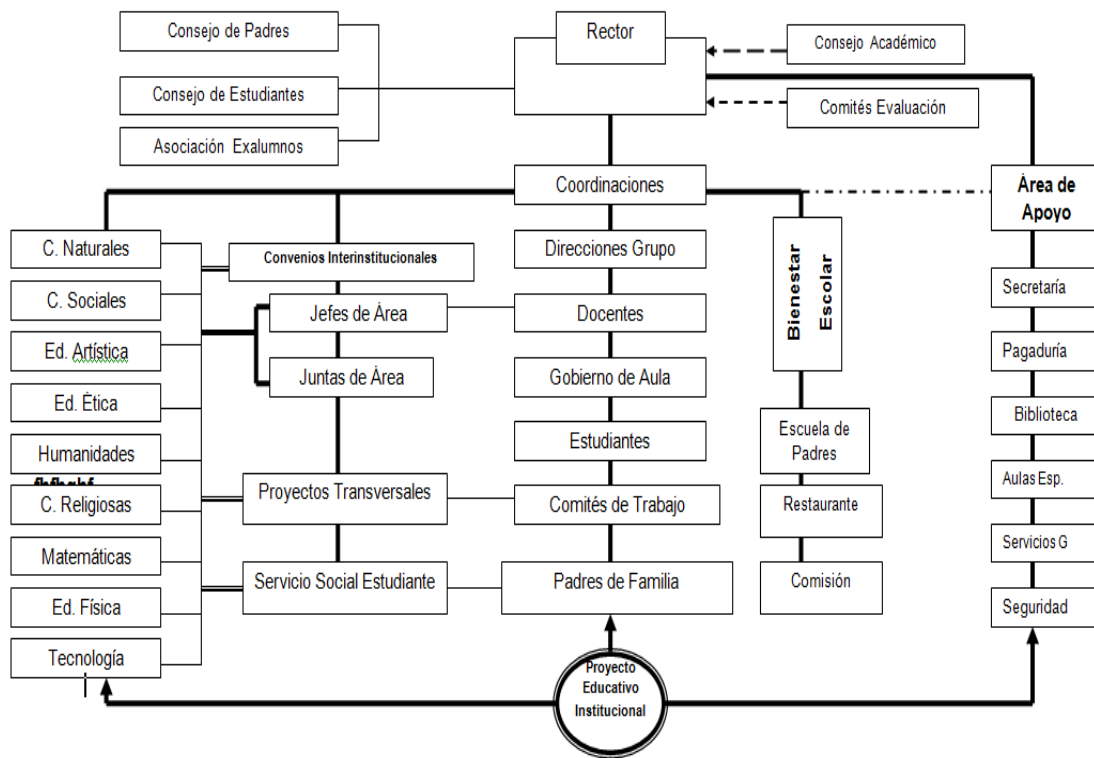
Esta visión estará fundamentada en los siguientes elementos:

- El desarrollo humano.
- El trabajo en equipo.
- El compromiso de los actores institucionales.
- Las relaciones interpersonales de calidad.

1.3.5 Estructura organizacional.

En la figura 1. Se muestra la estructura organizacional del Colegio Balbino García de Piedecuesta.

Figura 1. Organigrama COBALGAR



Fuente: Autores del proyecto

2. MARCO TEÓRICO

2.1 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

La NTC GP 1000:2009 es la norma técnica Colombiana para la gestión de la calidad enfocada en las entidades públicas. La certificación NTC GP 1000:2009 le permite a las entidades del Estado evaluar y dirigir el desempeño institucional en términos de calidad y de satisfacción social, de manera sistemática y transparente, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 2 de la Ley 872/2003.

Permite a las entidades del Estado demostrar que cumplen los requisitos de un SGC, tal como lo exige la Ley 872/2003, facilita a las instituciones que cumplen la norma demostrar su mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes, mejora la imagen de las entidades públicas ante sus clientes - ciudadanos y entidades de control.

La NTC GP 1000:2009 incluye los requisitos de la norma ISO 9000:2008 y adicionalmente debe integrar los elementos de eficiencia y efectividad en las actuaciones de la institución, mecanismos para comunicar a las partes interesadas sobre el desempeño de los procesos, mapas de riesgos y puntos de control sobre los riesgos, control de la prestación del servicio y Comunicación con el cliente.

Enfoques del SGC bajo NTC GP 1000:2009.

Enfoque en el cliente: La institución depende de sus clientes y por tanto debe comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, en busca de cumplir con sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.

Enfoque liderazgo: Los líderes establecen el propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos.

Enfoque en la participación del personal: El personal en todos los niveles es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas en beneficio de la institución. De la participación y compromiso de cada uno de los miembros dependerá el éxito y los buenos resultados del SGC.

Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

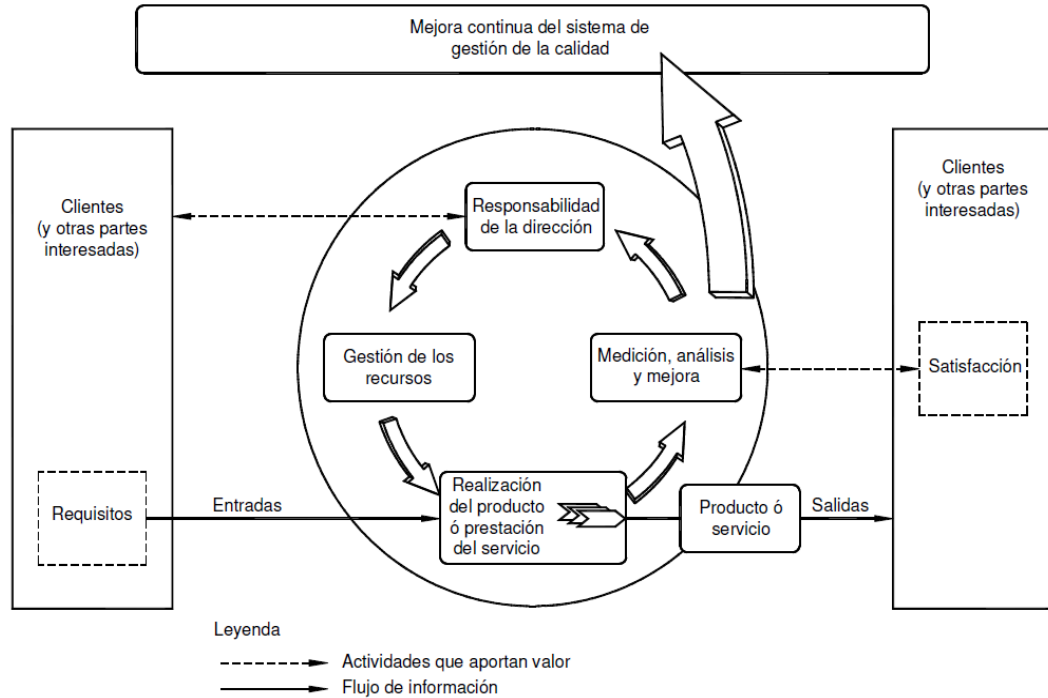
Enfoque basado en el sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una institución en la consecución del logro de sus objetivos.

Enfoque basado en la mejora continua: Mejorar el desempeño debe ser un objetivo permanente el cual en ningún momento se puede pasar por alto.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde pueden realizarse mejoras para el sistema.

Enfoque basado en las relaciones mutuamente beneficiosas: Una organización debe mantener una relación mutuamente beneficiosa con sus proveedores aumentando la capacidad de ambos para agregar valor.

Figura 2. Modelo de los SGC



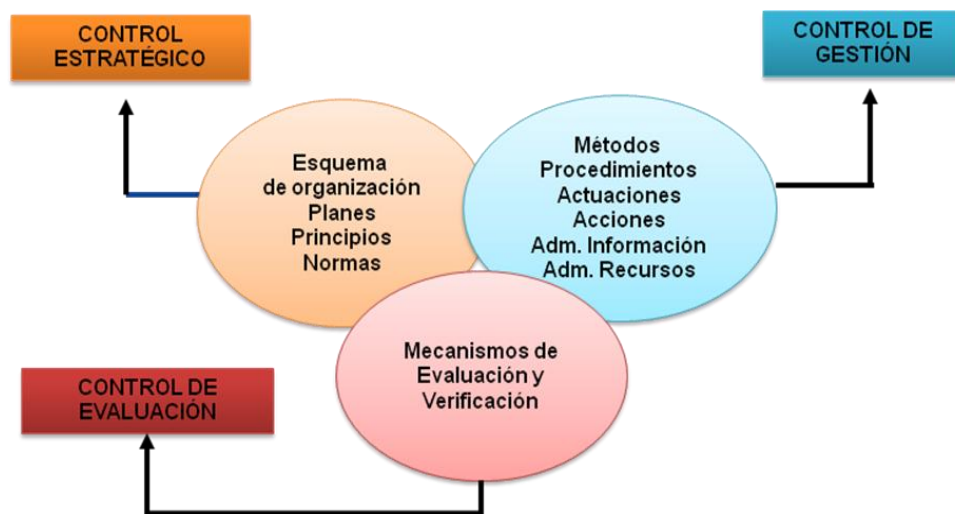
Fuente: NTC GP: 1000:2009

2.2 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

Es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno, respetando las características propias de cada entidad. El modelo contempla aspectos como la organización del Estado, el enfoque sistémico, los conceptos de modelo y sistemas integrados, la gestión por procesos, la gestión de la calidad, el gerenciamiento del talento humano, la identificación, análisis, valoración y administración de riesgos, mediante la utilización de los mapas de riesgos, la comunicación pública y el manejo de la información y la tecnología; así como los temas de autoevaluación, evaluación independiente y planes de mejoramiento, entre otros conceptos, no menos importantes.

Está compuesta por: Tres (3) subsistemas, nueve (9) componentes y 29 elementos, todos conceptualmente distintos y todos armónicamente relacionados. Los tres subsistemas que contempla el MECI son: Control Estratégico, Control de Gestión y Control de Evaluación; que abarcan cada uno de los componentes y elementos; la forma como se concibe el modelo parte de la definición dada por la Ley 87 de 1993 sobre Control Interno y contempla que la administración está compuesta por la planeación, la ejecución y el control.

Figura 3. Subsistemas MECI



Fuente: Autores del proyecto

2.2.1 Fundamentos del Modelo Estándar de Control Interno.

Fundamento de Autocontrol: Definido como la capacidad de cada servidor público de evaluar su trabajo, detectar sus desviaciones, efectuar los correctivos necesarios, mejorar los roles y, en general, asumir como propio el control.

Fundamento de la Autorregulación: Entendida como la capacidad institucional para reglamentar los asuntos propios de su función.

Fundamento de la Autogestión: concebida como la capacidad para medir, interpretar, coordinar y aplicar la función administrativa.

2.2.2. Subsistemas del MECI.

- **Subsistema de Control Estratégico:** Controla la planeación y brinda elementos de corrección oportuna a las desviaciones que se presenten en el logro de los objetivos. Está conformado por los siguientes componentes: Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico y Administración de Riesgos.
- **Subsistema de Control de Gestión:** Está conformado por Actividades de Control, Información y Comunicación Pública de las instituciones.
- **Subsistema de Control de Evaluación:** sus componentes son la Autoevaluación, la Evaluación Independiente y los Planes de Mejoramiento. Este último subsistema cierra, por llamarlo de alguna manera, el ciclo de la administración y brinda a la gerencia la posibilidad de valorar la efectividad del control interno.

Figura 4. Estructura MECI: DAFP



Fuente: Autores del proyecto

2.3 RELACIÓN ENTRE MECI-GP 1000

2.3.1 Subsistema de control de Gestión.

El subsistema de Control Estratégico, en su componente de Ambiente de Control, se relaciona con la NTC GP 1000:2009, en el numeral 5.1 Compromiso de la dirección y el numeral 6. Gestión de recursos en el sub-numeral 6.2 Gestión de Talento Humano, 6.2.2 competencia, toma de conciencia y formación. Su impacto en la organización se manifiesta en la autorregulación del comportamiento ético de los servidores públicos, lo que los hace idóneos, capacitados y comprometidos con la organización.

El subsistema de Control Estratégico, en su componente de Direccionamiento estratégico; consta de elementos tales como planes y programas, modelos de operación por procesos y la estructura organizacional; se relaciona con el numeral 4. en el subnumeral 4.1 Requisitos generales y numeral 5. Compromiso de la dirección en los sub-numerales 5.3 política de calidad , 5.4 Planificación de la calidad, y el impacto de esta articulación son los compromisos asumidos por la Alta Dirección, la gestión efectiva basada en procesos, la definición de responsabilidades por procesos y la cultura de gestión por procesos.

El subsistema de control estratégico en su componente administración del riesgo se relaciona con los numerales 4.1 Requisitos generales y con el numeral 7. Realización o prestación del servicio; sub-numerales 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio, literal g. riesgos de mayor posibilidad; el impacto de su implementación es prevención y/o mitigación de los agentes generadores de riesgo, y la mejora continua.

2.3.2 Subsistema de control de gestión.

El subsistema de control de gestión en su componente de Actividades de control, se articula con el numeral 4. sub-numeral 4.1 Requisitos generales, subnumeral 4.2 Gestión documental, 4.2.1 Generalidades, 4.2.2 Manual de calidad, 4.2.3 control de documentos, 4.2.4 control de Requisitos; El numeral 7 Realización del producto y/o servicio; subnumeral 7.1 Planificación de la realización del producto y/o servicio. Subnumeral 7.2 Procesos relacionados con el cliente, subnumeral 7.3 Diseño y desarrollo; subnumeral 7.5 Producción y prestación del servicio. El impacto de esta articulación se ve en la estructura por procesos, la optimización de la gestión y los mecanismos de medición implementados.

El subsistema de control de Gestión, en su componente de información se relaciona con los numerales 4. En los sub-numerales 4.1 requisitos generales, 4.2 Gestión documental; 4.2.3 Control de documentos; 4.2.4 control de registros; Numeral 5. Responsabilidad de la Dirección, 5.2 Enfoque al cliente, 5.5 Responsabilidad autoridad y comunicación, 5.5.3 Comunicación interna. Numeral 6 Gestión de Recursos, 6.3 Infraestructura. Numeral 7. Realización del producto y/o prestación del servicio; 7.2 Procesos relacionados con el cliente, 7.2.3 Comunicación con el cliente; el numeral 8. Medición, análisis y mejora, subnumeral 8.2 Seguimiento y medición, 8.4 Análisis de datos; y su impacto en el sistema de gestión de calidad esta relacionado con la satisfacción del cliente.

El subsistema de control de gestión en el componente de Comunicación pública, se relaciona con la NTC GP 1000:2009, en el numeral 5. Compromiso de la Dirección; 5.2 Enfoque al cliente, 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación, 5.5.3 Comunicación interna, numeral 6, Gestión de los recursos; 6.3 Infraestructura. Numeral 7 Realización del producto y/o prestación del servicio, subnumeral 7.2 Procesos relacionados con el cliente, 7.2.3 Comunicación con el cliente. Numeral 8. Medición, análisis y mejora en el subnumeral 8.4 Análisis de

datos, el impacto de esta articulación se ve en la satisfacción del cliente, clientes comunicados y participación ciudadana efectiva.

2.3.3 Subsistema de control de la evaluación.

El subsistema de control de evaluación, en su componente de autoevaluación, se relaciona con los numerales de la NTC GP 1000:2009, 4. Sistema de gestión de calidad, en los sub-numerales 4.1 Requisitos generales, 4.2 Gestión documental, 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de Registros; el numeral 5. Responsabilidad de la dirección, subnumeral 5.6 Revisión por la dirección, 5.6.2 Información para la revisión, 5.6.3 Resultados de la revisión; Numeral 8. Medición, análisis y mejora, en el subnumeral 8.2 Seguimiento y medición, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.2 Auditoría interna, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio; subnumeral 8.4 Análisis de datos subnumeral 8.5 Mejora, 8.5.1 Mejora continua. El impacto de este componente se ve reflejado en la mejora continua, eficacia, eficiencia y efectividad del SGC y los procesos, generando una cultura de autocontrol.

El subsistema de control de Evaluación, en el componente de evaluación independiente, se relaciona con el numeral 5. Responsabilidad de la dirección, subnumeral 5.6 Revisión por la dirección; numeral 8. Medición, análisis y mejora, subnumeral 8.2 Seguimiento y medición, 8.2.2 Auditoría interna, subnumeral 8.4 Análisis de datos; y su impacto en la organización está en identificar las amenazas, y problemas potenciales o reales a los que está expuesta la organización.

El subsistema de control de evaluación en su componente planes de mejoramiento, se relaciona con los numerales 5. Responsabilidad la dirección, el sub-numeral 5.6 Revisión por la dirección; el numeral 8. Medición, análisis y mejora subnumeral 8.5.1 Mejora continua, 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción

preventiva y se evidencia en las acciones correctivas y preventivas, los planes de mejora y la medición de indicadores.

2.4 PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL.

El PEI es el proyecto educativo que elabora cada institución antes de entrar en funcionamiento y debe ser concertado con la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos y padres de familia.

Este proyecto es el derrotero de la institución durante su existencia, aunque es susceptible de ser modificado cuando la comunidad educativa lo requiera. "El Proyecto Educativo Institucional debe responder a situaciones y necesidades de los educandos, de la comunidad local, de la región y del país, ser concreto, factible y evaluable".*

El PEI fue contemplado en la Ley General de Educación de 1994, en su artículo 73. "Con el fin de lograr la formación integral del educando, cada establecimiento educativo deberá elaborar y poner en práctica un Proyecto Educativo Institucional en el que se especifiquen entre otros aspectos, los principios y fines del establecimiento, los recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, la estrategia pedagógica, el reglamento para docentes, estudiantes y el sistema de gestión.

Los establecimientos educativos que no cumplan con este requisito serán sancionados con la suspensión de la licencia, si ya están en funcionamiento, o con la negación de la misma, si son nuevos (Decreto 1860/94).

* Art.73. Ley115/94.

En el Proyecto Educativo pueden participar, según lo establece el Decreto 1860 de 1994, el consejo directivo, consejo académico, consejo de estudiantes y consejo de padres de familia.

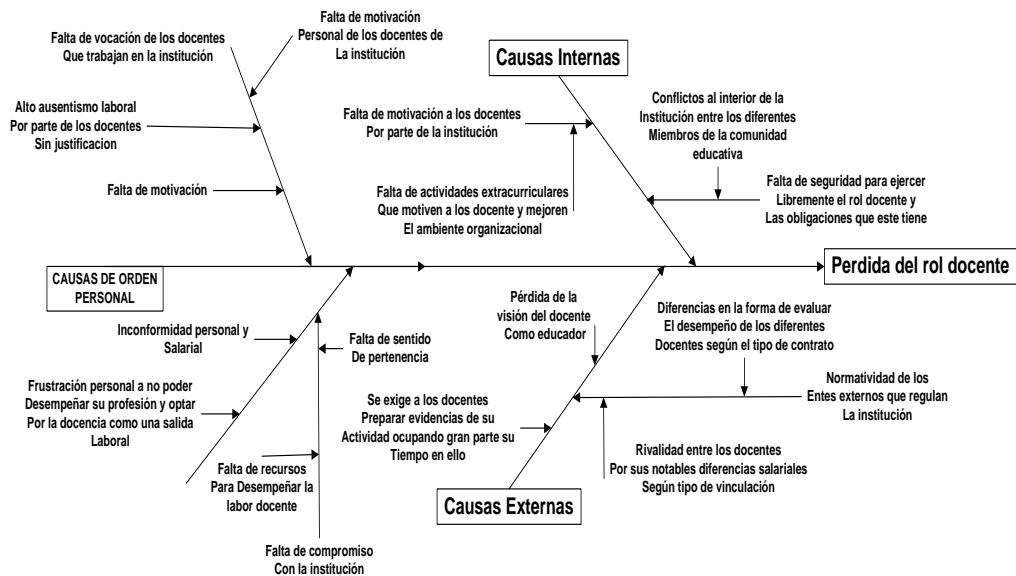
3. DIAGNÓSTICO

3.1 DIAGNÓSTICO INICIAL GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Al iniciar con el proyecto del Sistema de Gestión de Calidad para el Colegio Balbino García, se realizó un diagnóstico inicial general, en relación a su operatividad y los problemas presentes, que dificultan el cumplimiento de sus directrices institucionales.

Con base en el análisis de las diferentes variables, de tipo externo, interno y de carácter social, a considerar dentro del desarrollo normal de las actividades en el Colegio. Se hizo uso de la herramienta estadística desarrollada por Kaoru Ishikawa, el diagrama Causa-Efecto, para determinar los problemas más recurrentes y aquellos que se relacionan de forma directa con el cumplimiento de los objetivos de la institución; Este ejercicio se efectuó con el comité de calidad y se encontraron tres problemas de impacto directo,

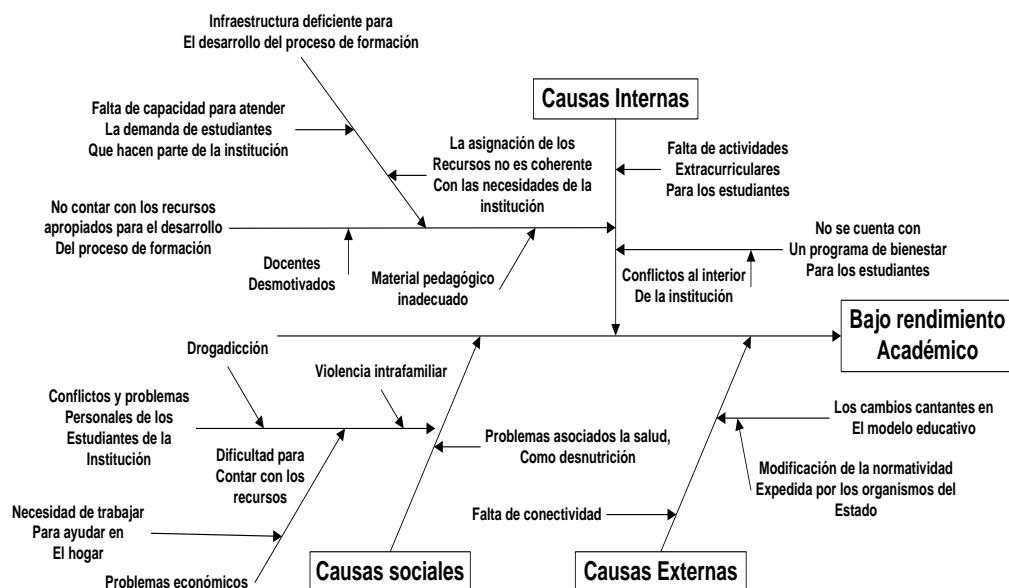
Figura 5. Pérdida del rol docente



Fuente: Autores del proyecto

De acuerdo al análisis de la figura 5 se observa que el mayor impacto sobre la pérdida del Rol docente obedece a causas de orden externo, como las políticas y normatividad expedidas por los entes reguladores, sobre las cuales la institución no puede ejercer control. El otro grupo de causas se podrá manejar desde la dirección, optimizando los recursos asignados con el fin de desarrollar programas y actividades enfocadas a motivar a los docentes y recuperar su rol dentro de la institución.

Figura 6. Bajo rendimiento académico

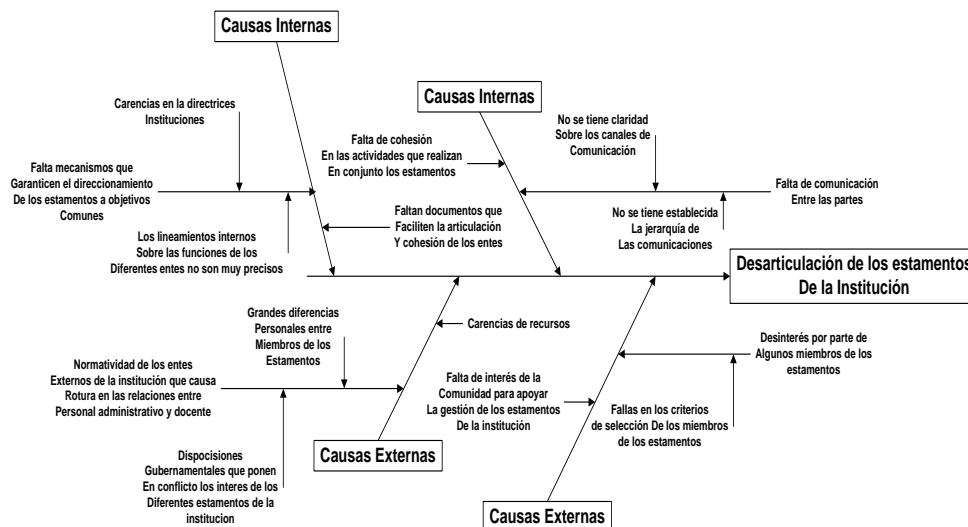


Fuente: Autores del proyecto

La ausencia de recursos, es el eje generador de las demás causas de esta problemática. Si bien esto no se puede remediar de forma inmediata directamente por la institución, debido a que los recursos son asignados por el Estado, se puede velar por la consecución de nuevos y la preservación de los existentes desde la dirección. El SGC a implementar se convertirá en una herramienta que permitirá la

gestión de los mismos, ya que permite identificar los puntos en los que se deben enfocar los esfuerzos.

Figura 7. Desarticulación de los estamentos



Fuente: Autores del proyecto

Como principal agente generador de la desarticulación de los estamentos del Gobierno Escolar, se identificó la ausencia de mecanismos de comunicación formales, pues los existentes no son efectivos, y por esta razón el flujo de información no es óptimo. En el numeral 5.5.3 Comunicación interna de la NTC GP 1000:2009, se establece que la alta dirección debe proporcionar medios de comunicación apropiados para la institución, ratificando la necesidad de implementar el Sistema de Gestión de Calidad.

La efectividad y eficiencia en la información es un fundamento importante dentro de los SGC tanto para el cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000:2009 como para el MECI.

Entre los problemas identificados se estableció su grado de relación para determinar en qué medida la mejora de uno de ellos impacta sobre los otros y de

este modo incorporar la información al diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

3.2 DIAGNÓSTICO FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NTC GP 1000:2009

Para el diagnóstico del Colegio Balbino García, frente al cumplimiento de los requisitos de la NTC GP 1000:2009, y como insumo esencial para la etapa de planificación, se utilizó la metodología sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y la herramienta utilizada para la recolección de la información (encuesta) propuesta por el mismo organismo.

La encuesta de la DAFP consta de 256 preguntas que indagan sobre cada uno de los numerales de la NTC GP 1000:2009 y está estructurada por los numerales y sub numerales de la norma, del 4. Requisitos generales al 8. Medición, Análisis y mejora.

El tamaño muestral se calculó utilizando la siguiente fórmula estadística:

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

El tamaño de la población N, corresponde al número de empleados de la institución. Se trabaja con un nivel de confianza de 95% para el cual corresponde un Zp (estadístico de prueba) igual a 1.96 y se considera un error aproximado de 5%, al no contarse con más información, se considera una proporción teórica de favorabilidad p, igual a la de desfavorabilidad q, de 50% para considerar el tamaño máximo de muestra.

Al reemplazar en la fórmula, el número de encuestas a aplicar fue de 50, distribuidas en los diferentes miembros de la institución. La aplicación de las encuestas se realizó acompañando a cada uno de los grupos de docentes y

administrativos en el diligenciamiento de estas, para aclarar dudas e inquietudes. Como resultado del ejercicio se evidenció la total apatía, falta de honestidad e incongruencia por parte de quienes participaron. La información se sesgo a favor del cumplimiento de requisitos de la norma, que de acuerdo a información suministrada por la dirección y por observación directa de la institución, no se cumplían; como por ejemplo la existencia de política de calidad, con la cual no contaba en el momento en que en el cual se aplicó la encuesta.

Una vez identificado este inconveniente para diagnosticar los aspectos referentes a la norma se optó por cambiar la metodología empleada, se conforma entonces un grupo de expertos quienes tienen pleno conocimiento de la institución y están en capacidad suministrar la información para el diagnóstico, la encuesta pasa a ser entonces una lista de verificación con la misma estructura y solo dos posibles respuestas, se cumple o no se cumple con el requisito y una casilla para las observaciones.

Figura 8. Estructura para el diagnóstico GP 1000:2009

DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD COLEGIO BALBINO
GARCÍA

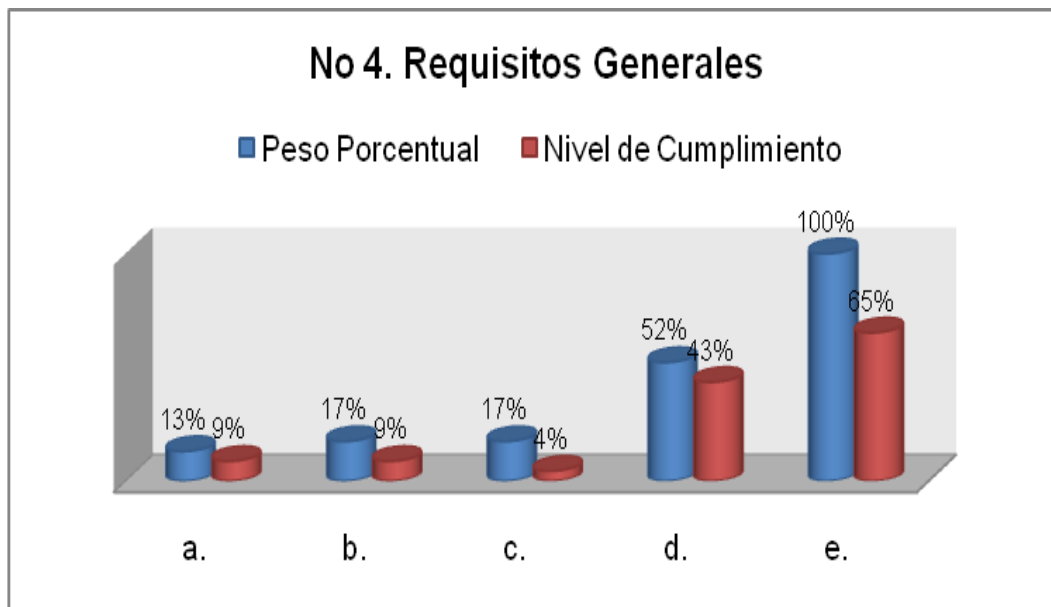
Núm.	Núm. norma	Afirmaciones	No se cumple	Se cumple	Evidencia		OBSERVACIONES
					Verbal	Documento	
		Subnumeral de la Norma					
		Subnumeral de la Norma					
		Pregunta					

Fuente: Autores del proyecto

Esta lista de verificación, fue discutida para su diligenciamiento con la Dirección, el Representante de la Dirección, el Coordinador Académico, Coordinador de Disciplina, un representante de los Docentes y un representante de los administrativos. *Ver anexo A*

A continuación se muestra gráficamente cada uno de los numerales de la norma y el peso porcentual de cada sub numeral dentro. Esto permite evidenciar el nivel de cumplimiento por cada sub numeral y el acumulado total de cumplimiento del numeral correspondiente.

Figura 9. Gráfica numeral 4

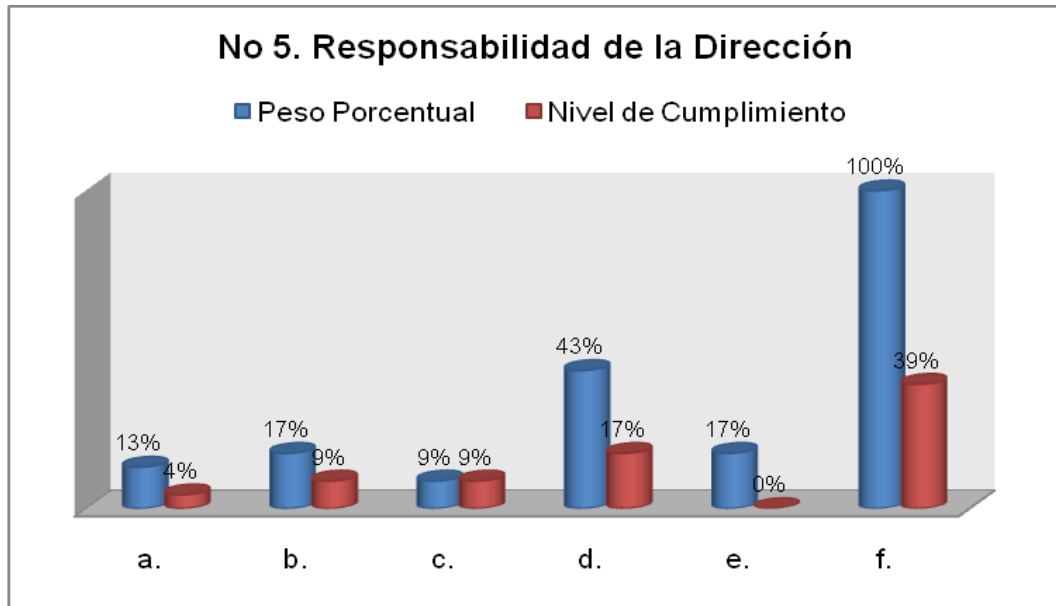


Fuente: Autores del proyecto

- a. Requisitos Generales
- b. Gestión Documental
- c. Control de Documentos
- d. Control de Registros
- e. Acumulado

La institución presentó un grado de cumplimiento global del 65% sobre este ítem, pero presenta grandes falencias en cuanto al control de documentos aspecto de gran importancia dentro de los SGC al tratarse de un procedimiento de obligatorio cumplimiento.

Figura 10. Gráfica numeral 5



Fuente: Autores del proyecto

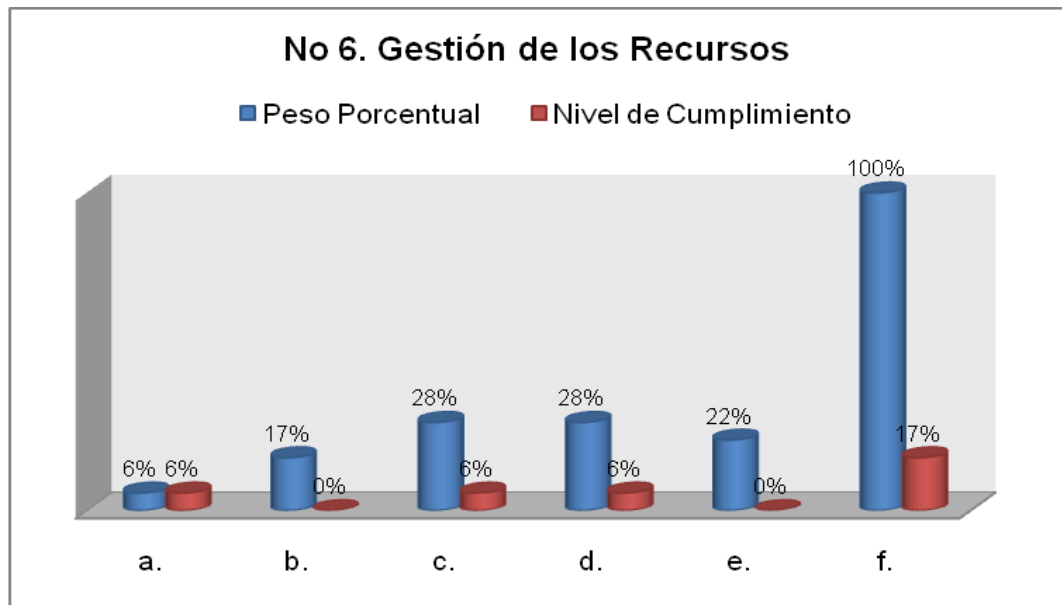
- a. Compromiso de la Dirección
- b. Enfoque Hacia el Cliente
- c. Responsabilidad, autoridad y comunicación
- d. Revisión por la dirección
- e. Resultados de la revisión
- f. Acumulado

Este numeral tuvo un cumplimiento global del 39%. En general todos los aspectos contemplados en este ítem, requerían mejoras significativas, salvo la

responsabilidad y compromiso de la dirección, que se cumplía a plenitud. Debían establecerse herramientas que permitieran dentro del Sistema de Gestión de

Calidad garantizar el cumplimiento de este numeral y facilitar el control de la dirección sobre los procesos.

Figura 11. Gráfica Numeral 6



Fuente: Autores del proyecto

Gestión de los recursos

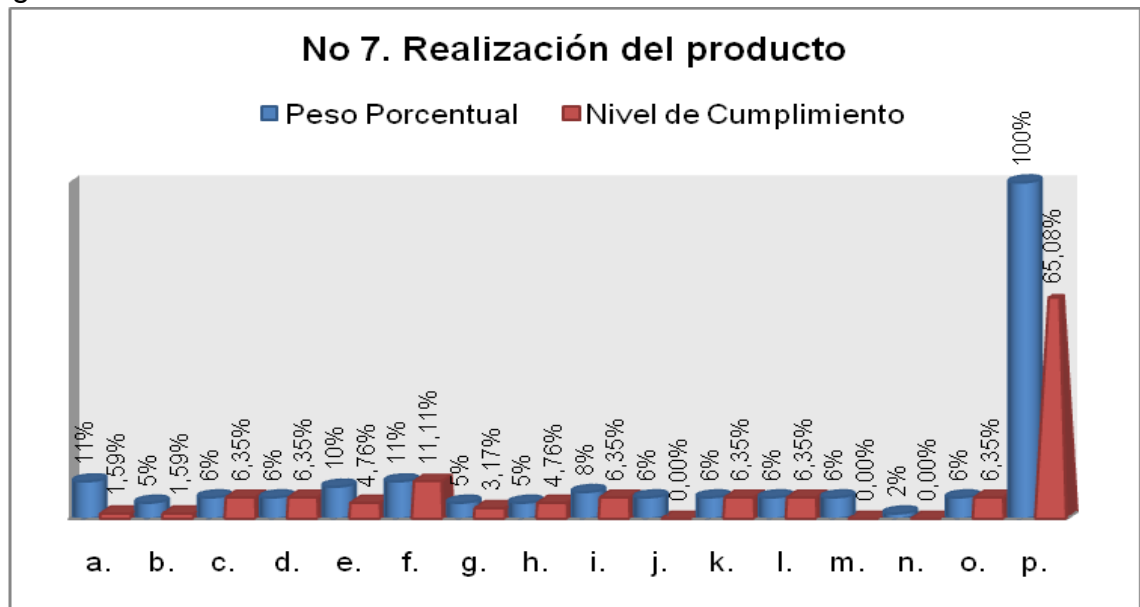
- a. Provisión de los recursos
- b. Gestión del Talento Humano
- c. Competencia, toma de conciencia y formación
- d. Infraestructura
- e. Ambiente de Trabajo
- f. Acumulado

La gestión de los recursos fue uno de los aspectos que registro el más bajo cumplimiento, solo se cumplió con un 12%. Era vital para la mejora de la institución, instaurar mecanismos para la gestión de los recursos, y al tratarse de

una entidad de carácter público financiada por dineros del Estado debían considerarse los diferentes aspectos a nivel interno y externo.

Este es un requisito esencial dada la rigurosidad con la cual se debe soportar la información, ya que el impacto de los recursos sobre la operación de la institución está directamente relacionado con la calidad de la formación que se brinda.

Figura 12. Gráfica Numeral 7



Fuente: Autores del proyecto

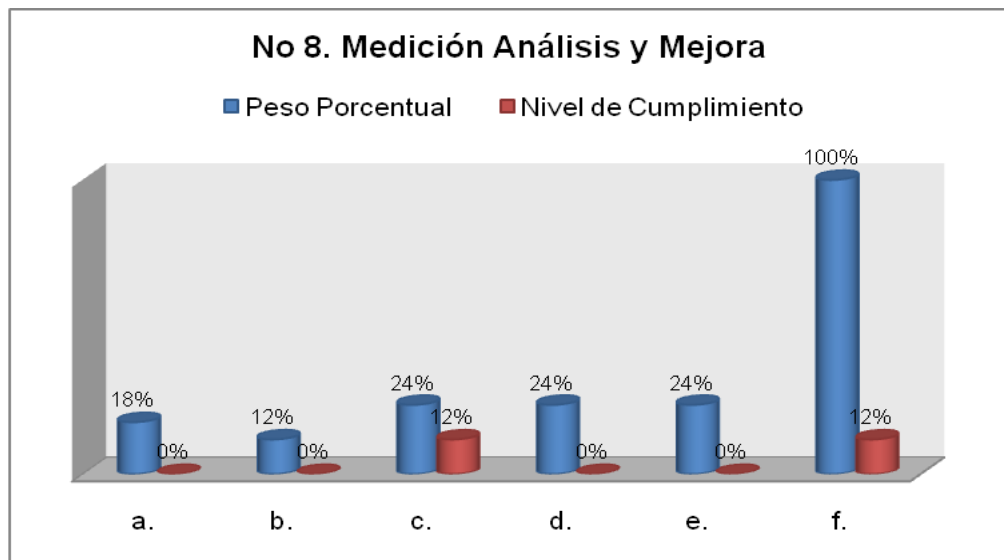
Realización del producto

- a. Planificación del producto
- b. Procesos relacionados con el cliente
- c. Revisión de los requisitos
- d. Comunicación con el cliente
- e. Planificación, diseño y desarrollo
- f. Elementos de entrada el diseño y desarrollo
- g. Resultados del diseño y desarrollo
- h. Revisión del diseño y desarrollo

- i. Verificación del diseño y desarrollo
- j. Validación del diseño y desarrollo
- k. Control de cambios del diseño
- l. Proceso educativo y prestación del servicio
- m. Validación de los procesos de prestación del servicio
- n. Identificación y trazabilidad
- o. Propiedad del cliente
- p. Acumulado

Se encontró que la institución, tiene puntos importantes para resaltar en este numeral, como la planificación en el diseño y validación del servicio. Sin embargo se debía enfocar estas fortalezas al aseguramiento de la calidad.

Figura 13. Gráfica Numeral 7



Fuente: Autores del proyecto

Medición análisis y mejora

- a. Generalidades
- b. Satisfacción del Cliente
- c. Seguimiento y medición de los procesos

- d. Seguimiento y medición dl servicio
- e. Control de producto o servicio no conforme
- f. Análisis de resultados
- g. Acumulado

En este numeral se evidenció un cumplimiento Global del 12%, presentándose una falla principalmente en la medición de la satisfacción del cliente y el establecimiento de los requisitos del mismo, pues no existen las herramientas para tal fin. En la institución no se realizaba medición, análisis y mejora en los procesos, debido a que no se tenían identificados.

3.3 DIAGNÓSTICO FRENTE AL MECI

Para evaluar el cumplimiento de la institución frente a los requisitos del MECI, se utilizó la metodología empleada para el diagnóstico de la NTC GP 1000:2009, lista de verificación. Al contrastar los aspectos evaluados en la lista de verificación de la NTC GP 1000:2009 con la del MECI, se evidenció que un alto porcentaje de los ítems de las dos listas evaluaban los mismos aspectos, a diferencia de la lista de la NTC GP 1000:2009, la lista del MECI incluye la administración del riesgo, la autoevaluación del control y la auto evaluación de la gestión, por ende la lista de verificación del diagnóstico del MECI solo hace referencia a estos aspectos. Ver Anexo B.

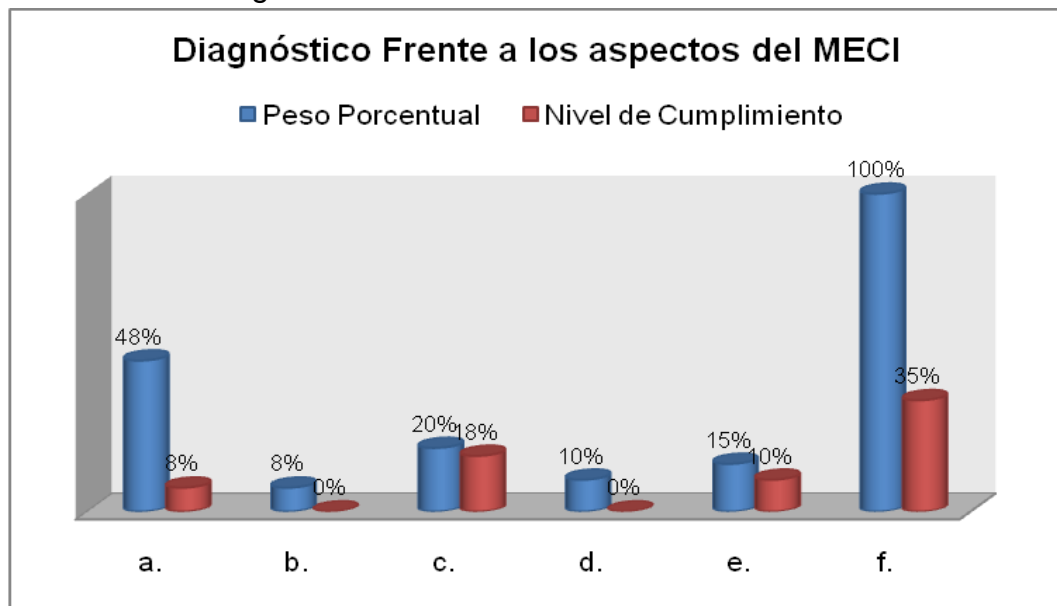
Figura 14. Estructura diagnóstico MECI

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO			
No	Afirmaciones	Se Cumple	No se Cumple
Pregunta	Aspecto a evaluar por el Modelo Estándar de Control Interno		

Fuente: Autores del proyecto

El análisis de los elementos de la lista de verificación de cumplimiento de los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno, se resume en la siguiente gráfica.

Figura 15. Gráfica Diagnóstico MECI



Fuente: Autores del proyecto

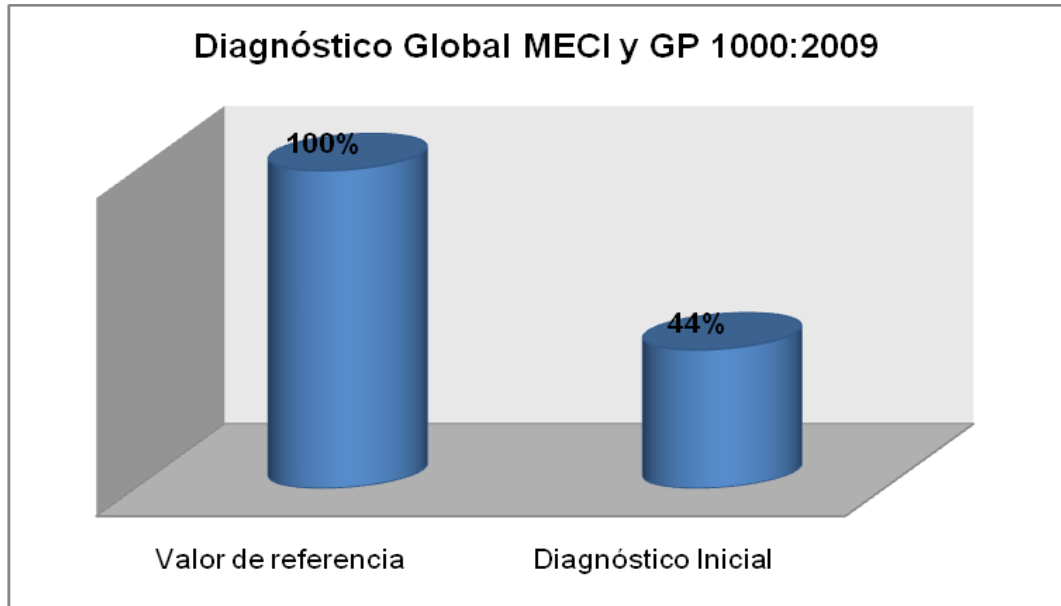
Diagnóstico Frente a los aspectos del MECI

- a. Identificación, Análisis, Valoración del riesgo y Políticas de administración de riesgos
- b. Políticas de operación
- c. Autoevaluación del control y la gestión
- d. Evaluación del sistema de control interno
- e. Plan de mejoramiento institucional
- f. Acumulado

En la institución el componente relacionado con la administración del riesgo, no se cumplía, no se identificaban los riesgos a los cuales estaba expuesta la institución,

lo que se constituía en una gran amenaza para los miembros del plantel, afectando la percepción de la imagen institucional que tiene la comunidad.

Figura 16. Gráfica diagnóstico MECI y GP 1000:2009



Fuente: Autores del proyecto

Al integrar los resultados de las dos listas de verificación, se evidenció un bajo cumplimiento en los requisitos de la institución con un 44%, lo cual ratificó la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar dichos aspectos.

4. SENSIBILIZACIÓN

La sensibilización se realizó en las diferentes etapas del proyecto con el fin de ir mostrando los avances del SGC, en cada una de ellas el enfoque fue diferente, cada sensibilización tenía un objetivo propio.

Para ello se citó al personal directivo, docente, administrativo y de servicios generales de las diferentes sedes, en dos jornadas, ya que no se quería interferir con los compromisos laborales que se debían cumplir.

4.1 SENSIBILIZACIÓN ETAPA 1

En la etapa inicial el objetivo fue concientizar a los miembros de la institución y a los funcionarios de la Secretaria de Educación Municipal involucrados en el proyecto, de la importancia de implementar un SGC. Los temas tratados se enfocaron en los beneficios del sistema, en especial su influencia en la competitividad institucional.

El medio utilizado para el desarrollo de la actividad constó de una presentación elaborada con base al Plan de Proyecto presentado ante la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales en el que se encuentran los objetivos y etapas del proyecto; además de la NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno y el Plan de Desarrollo Municipal de la Alcaldía de Piedecuesta en lo referente al sector educación, este último con el fin de dar a conocer los objetivos y lineamientos del municipio en cuanto al sector educación y como estos aspectos serían incluidos dentro del desarrollo del proyecto.

Incorporando así los lineamientos establecidos en el MECI de la alcaldía de Piedecuesta como ente certificado al SGC del Colegio Balbino García.

Tabla 1. Sensibilización etapa 1.

Jornada	Tema	Objetivo
8:00 am - 9:30 am	Generalidades del proyecto.	Concientizar a los participantes de los beneficios de los SGC y los factores a tener en cuenta para la implantación en la institución.
5:00 pm – 6:30 pm	Fundamentos de la NTC GP 1000:2009	
Fecha	Asistentes	Participación
Marzo 18 de 2010	Directivos Docentes Administrativos Servicios generales Funcionarios SEM	90%

Fuente: Autores del proyecto

4.2 SENSIBILIZACIÓN ETAPA 2

El objetivo principal de la segunda sensibilización fue dar a conocer los resultados obtenidos del diagnóstico realizado al colegio, afianzar los fundamentos de la NTC GP 1000:2009 de la anterior sensibilización y familiarizar a los participantes en filosofía del ciclo PHEA (Planear, Hacer, Evaluar y Actuar).

Para dar a conocer los resultados del diagnóstico se emplearon gráficos de barras en los que se presentó el grado de cumplimiento de la institución frente a los requisitos, se elaboró un folleto que sintetizaba los temas de la sensibilización de la etapa 1.

Finalmente para familiarizar a la comunidad educativa, con el ciclo PHEA se realizó un ejercicio que consistió en distribuir un gráfico que contenía cada una de las fases del ciclo, (Planear – Hacer – Evaluar – Actuar), en donde se debía asociar cada una de las actividades que se desarrollan en el plantel según la fase correspondiente, esto con el fin de hacer un acercamiento a la filosofía de la mejora continua. (Ver anexos B y C).

Tabla 2. Sensibilización etapa 2

Jornada	Tema	Objetivo
8:00 am - 9:30 am	Resultados del diagnóstico.	Mostrar los resultados del diagnóstico realizado.
5:00 pm – 6:30 pm	Fundamentos de la NTC GP 1000:2009 Ciclo PHEA	Reforzar los fundamentos de los SGC y el MECI. Familiarizar a los participantes con el Ciclo PHEA.
Fecha	Asistentes	Participación
Mayo 6 de 2010	Directivos Docentes Administrativos Servicios generales	83%

Fuente: Autores del proyecto

4.3 SENSIBILIZACIÓN ETAPA 3

Una vez se terminó la revisión y reformulación de la misión y visión de la institución se procedió a crear la política de calidad y desplegar los objetivos de calidad. Se consideró importante difundir estas directrices dentro de los miembros de la comunidad educativa, motivo por el cual se realizó esta sensibilización.

Tabla 3. Sensibilización etapa 3

Jornada	Tema	Objetivo
8:00 am - 9:30 am	Misión	Dar a conocer a los miembros de la comunidad educativa las directrices de la institución
	Visión	
5:00 pm – 6:30 pm	Política de calidad Objetivos de calidad	
Fecha	Asistentes	Participación
Julio 29 de 2010	Docentes Administrativos Servicios generales	93%

Fuente: Autores del proyecto

4.4 SENSIBILIZACIÓN ETAPA 4

Al terminar la documentación del SGC se hizo necesario realizar una sensibilización sobre la importancia, función y jerarquía que existe entre los documentos del sistema, para que se evidenciara la necesidad de documentar y no se percibiera como un inconveniente o imposición por parte de la dirección.

La metodología empleada fue explicar la pirámide documental y los documentos que conforman cada uno de los niveles.

Tabla 4. Sensibilización etapa 4

Jornada	Tema	Objetivo
8:00 am - 9:30 am	Pirámide documental	Concientizar a los participantes de la importancia de documentar para el SGC y la Institución.
5:00 pm – 6:30 pm		
Fecha	Asistentes	Participación
Octubre 7 de 2010	Docentes Administrativos Servicios generales	76%

Fuente: Autores del proyecto

Como evidencia de las actividades de sensibilización realizadas con el personal administrativo, docente y operativo de la institución se tiene registro de la asistencia a las diferentes actividades realizadas. Ver anexo (D).

5. PLANIFICACIÓN

5.1 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Para hacer planificación estratégica, la institución se fundamenta en su Misión y Visión, con la implementación del SGC, se integran nuevas herramientas, como son la política de calidad, los objetivos de calidad, indicadores de gestión y la administración del riesgo; fortaleciendo con esto los insumos con los que cuenta el Gobierno Escolar para la realización de su planeamiento estratégico. Los fundamentos se consignaron en el Proyecto Educativo Institucional, el Manual de Calidad y el Manual para la Administración del Riesgo.

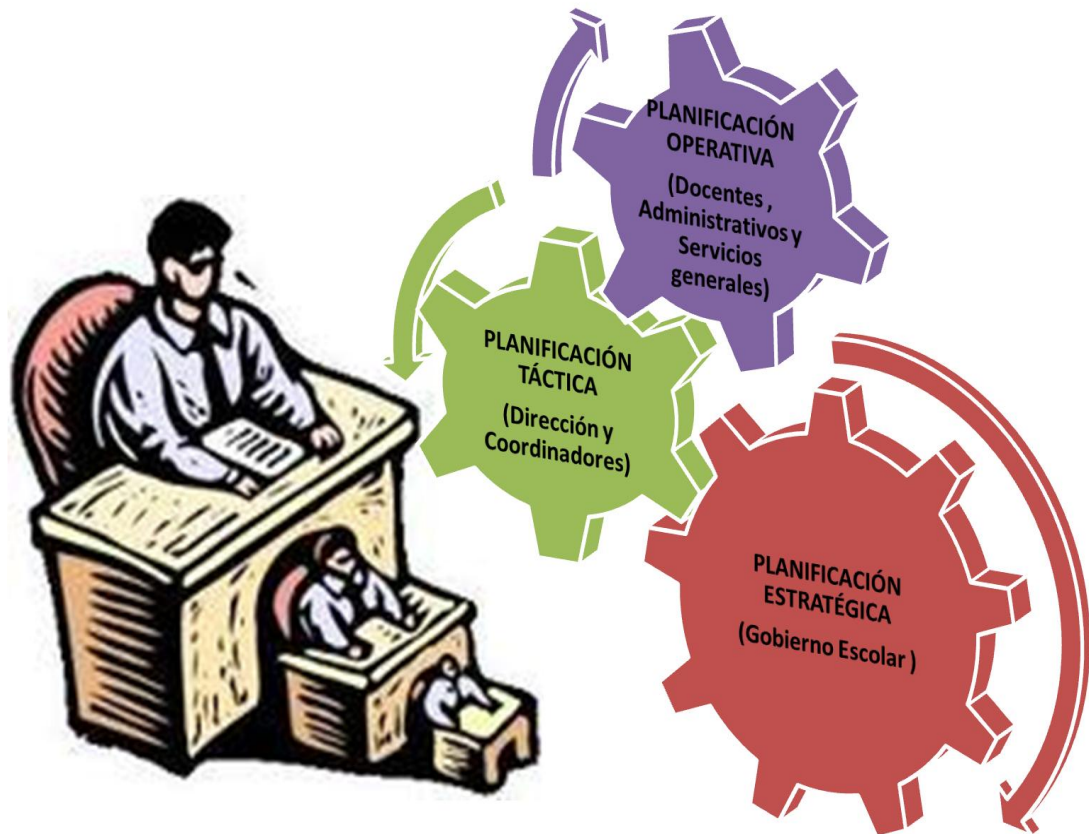
La planificación táctica, se efectúa anualmente y tiene como objetivo orientar las actividades de la institución hacia el cumplimiento de las metas planteadas en la planificación estratégica. Como resultado se cuenta con los planes de área, plan operativo anual, plan de mantenimiento, malla curricular, los acuerdos interinstitucionales, los programas de bienestar, entre otros cuya etapa de ejecución no exceda el año académico.

Tomando como punto de partida la planificación táctica, los procedimientos, guías, manual de funciones y sumando a estos la observación e identificación de las necesidades del día a día, se construye la planificación operativa; como resultado se tienen los diferentes registros de la institución.

A continuación se muestra la figura 17 en la cual se puede apreciar la forma en que se relacionan los diferentes niveles de planificación con los niveles organizacionales de la institución, (Planificación Estratégica – Rectoría,

Planificación Táctica Coordinadores y Planificación Operativa – Docentes y personal complementario).

Figura 17. Niveles de planificación en la institución



Fuente: Autores del proyecto

5.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

Para dar cumplimiento al numeral 5. De la NTC GP 1000:2009 se desarrollaron junto con la Alta Dirección de la institución los siguientes puntos.

5.2.1 Horizonte institucional.

Con el fin de enfocar el horizonte institucional y el SGC a que se implementó en el colegio Balbino García, a objetivos comunes y coherentes se realizó la revisión de la Misión y Visión.

Tabla 5. Revisión y redacción de la Misión y Visión

Entrada	Elementos a considerar	Método	Salida
Misión Actual Ley general de educación	Definir qué es la organización. Cuál es la razón de ser de la organización Ser lo suficientemente clara para que sea entendida por todos los miembros de la organización (docentes, padres de familia, estudiantes, directivos Servir como marco para evaluar las actividades presentes.	Análisis de la información por alta dirección	Nueva Misión institucional
Visión Actual Plan de Desarrollo Municipal	Formulada por los líderes de la organización. Dimensión del tiempo. Integradora. Amplia y detallada. Positiva y alentadora. Realista -Posible. Consistente. Difundida Interna y Externamente		Nueva Visión institucional

Fuente: Autores del proyecto

Misión antes de iniciar el proyecto: “Formar integralmente al estudiante, en el propósito que él mismo construya su bienestar, agregando calidad a su vida”[†]

Ello significa alcanzar el desarrollo de su personalidad, el de su capacidad crítica, reflexiva y analítica, todo ello mediante el permanente acercamiento y/o conducción del estudiante al humanismo, la ciencia y el arte.

Nueva Misión Institucional: El colegio Balbino García es una entidad educativa de carácter público dedicada a la formación de la niñez y juventud, sirviendo como instrumento de acceso a la educación integral y de calidad para la población.

[†] Tomado del Proyecto Educativo Institucional. Año 2009

Brinda a sus educandos competencias que permite el óptimo desarrollo de su capacidad reflexiva, analítica, crítica e intelectual buscando el bienestar personal y de la comunidad, en el marco de una educación incluyente. Para ello plantea su proyecto educativo institucional, en base a las necesidades de las partes interesadas.

Visión antes de iniciar el proyecto: Hacia el futuro el colegio Balbino García, Será una institución con alta competencia cultural, educativa y profesional con talento humano, recursos físicos y desarrollo académicos- pedagógico. El servicio educativo que presta estará enmarcado por altos niveles de calidad académica que trascienda lo local y lo regional.

Esta visión estará fundamentada en los siguientes elementos:

- El desarrollo humano.
- El trabajo en equipo.
- El compromiso de los actores institucionales.
- Las relaciones interpersonales de calidad.[‡]

Nueva Visión Institucional: Para el 2015 la institución Balbino García será reconocida a nivel regional como una entidad con alta competencia académica y cultural, contara con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado.

Ofrecerá formación técnica en diferentes ámbitos que permitan a sus egresados la inserción a la vida laboral y/o el ingreso a la educación superior.

Contará con una infraestructura funcional y óptima para el desarrollo de las actividades educativas, culturales que permita dar cumplimiento al desarrollo de los convenios establecidos con las demás instituciones de formación.

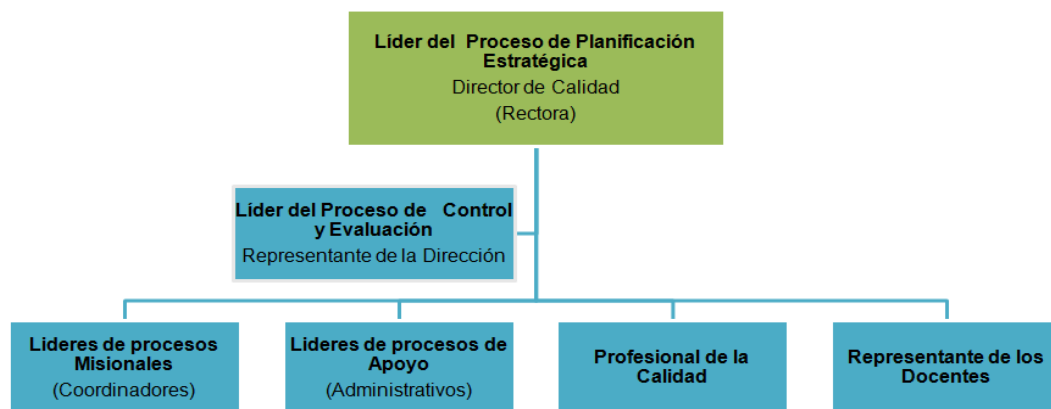
[‡] Tomado del Proyecto Educativo Institucional. Año 2009

Para dar cumplimiento al conducto regular de la institución después de actualizada la Misión y Visión en el comité de calidad, se procedió a remitir este tema para aprobación por el consejo directivo, en donde fueron aprobados los cambios. Para que los miembros de la comunidad educativa se familiarizaran con la nueva Misión y Visión se recurrió a hacer una sensibilización, además la dirección en cabeza de la Rectora Lic. Elsa Jaimes de Carvajal se comprometió en comité de calidad a publicar la Misión y la Visión en las diferentes sedes.

5.2.2 Conformación Grupo Primario de Calidad.

Se conformó el grupo primario de calidad quienes tendrían bajo su responsabilidad dinamizar el SGC y darle seguimiento. El Grupo Primario de Calidad está conformado por miembros de la institución que tienen jerarquía y están a cargo de coordinar las actividades y del direccionamiento del personal.

Figura 18. Estructura del Grupo Primario de Calidad



Fuente: Autores del proyecto

Al Grupo Primario de Calidad se le impartieron capacitaciones específicas sobre los requisitos de la norma y los SGC, a medida que transcurrió la ejecución del

proyecto y las etapas de planificación y documentación. Se acordó una reunión semanal de 45 minutos en la que se discutían los temas relacionados con el SGC y donde además se asignaban tareas a los integrantes del Grupo Primario de Calidad, simultáneamente se adelantaba junto con otras instituciones educativas y con la Secretaria de Educación Municipal, contando con el apoyo de la Gobernación, jornadas de capacitación y discusión sobre el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad Educativa (SIGCE).

5.2.3 Política de calidad y objetivos de calidad.

Para establecer los requisitos de los clientes interno y externo se realizó un sondeo entre un grupo representativo de la comunidad educativa, indagando sobre las necesidades y expectativas del servicio y el ambiente en el cual se desarrolla. En el caso de los requisitos de los entes reguladores se consultó la normatividad emanada por Ministerio de Educación Nacional, la Secretaria de Educación Municipal y el Plan de Desarrollo Municipal. Adicionalmente junto con la Alta Dirección se establecieron las metas que pretende alcanzar la institución en los cinco años siguientes.

Con estos elementos se configuró la matriz de Expectativas y Necesidades del Cliente Vs Metas de la institución, que permitió ponderar como el cumplimiento de las expectativas y necesidades del cliente contribuyen al logro de las metas institucionales propuestas.

Tabla 6. Expectativas y Necesidades del Clientes Vs Metas.

ELEMENTOS DE LA MATRIZ	
Expectativas y necesidades del cliente	Metas de la institución
Cobertura en la educación. Igualdad de oportunidades. Educación pertinente. Transparencia en la gestión. Formación ética. Alta formación académica. Ambiente seguro. Preparación para la inserción en la vida laboral y/o educación. Desarrollo integral (académico, físico, cultural). Infraestructura adecuada. Trato justo y equitativo	Mejoramiento continuo. Posicionamiento regional. Satisfacción del cliente. Mejoramiento del clima organizacional. Diseño de nueva modalidad académica. Eficiencia en la utilización de los recursos. Diminución del ausentismo laboral. Diminución del ausentismo Estudiantil

Fuente: Autores del proyecto

El Grupo Primario de Calidad discutió cada uno de los aspectos y asignó por consenso el valor correspondiente para cada relación. La valoración que se utilizó fue la siguiente:

- 5. Tiene relación directa
- 3. Tiene relación Indirecta
- 1. No tiene relación

El resultado de la valoración de las relaciones se puede observar en la *Figura 19. Matriz Expectativas y Necesidades del Clientes Vs Metas.*

Los requerimientos del cliente que fueron seleccionados: Alta formación académica, Preparación para la inserción a la vida laboral y/o educación superior, Desarrollo integral (académico, físico y cultural). Las metas institucionales fueron: Mejoramiento continuo, Posicionamiento regional, Satisfacción del cliente.

Figura 19. Matriz Expectativas y Necesidades del Clientes Vs Metas

		PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD									
		METAS DE LA INSTITUCION	Mejoramiento continuo	Posicionamiento regional	Satisfacción del cliente	Mejoramiento del clima organizacional	Diseño de nueva modalidad académica	Eficiencia en la utilización de los recursos	Diminución del ausentismo laboral	Diminución del ausentismo Estudiantil	Total
EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DEL CLIENTE											
CLIENTE EXTERNO	Cobertura en la educación		1	5	5	3	5	5	5	3	32
	Igualdad de oportunidades		5	5	5	5	5	5	1	5	36
	Educación pertinente		5	5	5	5	5	1	1	5	32
	Transparencia en la gestión		5	5	5	5	1	3	5	1	30
	Formación ética		5	5	5	5	1	3	5	5	34
	Alta formación académica		5	5	5	5	5	5	5	5	40
	Ambiente seguro		5	5	5	5	1	5	5	5	36
	Preparación para la inserción en la vida laboral y/o		5	5	5	5	5	5	5	5	40
	Desarrollo integral (académico, físico, cultural)		5	5	5	5	5	5	5	5	40
	Infraestructura adecuada		5	5	5	3	5	5	1	1	30
CLIENTE INTERNO	Trato justo y equitativo		5	5	5	5	3	1	3	3	30
	Contar con recursos adecuados para la práctica pedagógica		5	5	5	3	1	3	1	5	28
	Trato ecuanime para todos los miembros de la institución		5	3	5	3	5	1	3	3	28
	Total		61	63	65	57	47	47	45	51	

Fuente: Autores del proyecto

La política de calidad: El colegio Balbino García ofrece a la comunidad una alta formación académica y el desarrollo integral (ético, físico, cultural), en el marco de una educación incluyente a todos sus estudiantes en un ambiente seguro, preparando a sus egresados para la inserción a la vida laboral y/o el ingreso a la Educación Superior.

Para ello se compromete con el mejoramiento continuo de todos sus procesos en busca de la eficiencia, la efectividad y así lograr la satisfacción de sus clientes (internos, externos) y su posicionamiento regional.

Objetivos de calidad:

- Garantizar a nuestros estudiantes una alta formación académica, desarrollos ético, físico y cultural. Proporcionar las condiciones apropiadas para que el

- educando pueda adquirir las habilidades y destrezas en un ambiente seguro, de tal manera que se garantice su bienestar físico y mental.
- Aportar a los estudiantes las herramientas necesarias (infraestructura, material didáctico, conocimiento, etc.), para que posterior a su formación escolar puedan ingresar a la vida laboral y/o acceder a la educación superior.
- Hacer uso eficiente de los recursos de la institución.
- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes internos: estudiantes, docentes y empleados; y clientes externos: padres de familia, comunidad y entidades con la cuales se establecen convenios, buscando la permanencia, y la sostenibilidad de la institución y su posicionamiento a nivel regional.
- Garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos presentes en la institución, mediante la implementación del ciclo P-H-E-A.

5.2.4 Relación política, objetivos e Indicadores de calidad del SGC.

Una vez se contó con la política de calidad, en función a ésta se plantearon los objetivos del SGC del Colegio Balbino García y en concordancia se diseñaron los indicadores para la gestión.

Tabla 7. Despliegue de la función Calidad

DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN CALIDAD						
Política de calidad: El colegio Balbino García ofrece a la comunidad una alta formación académica y el desarrollo integral (ético, Físico, cultural), en el marco de una educación incluyente a todos sus estudiantes (1) en un ambiente seguro, (2) preparando a sus egresados para la inserción a la vida laboral y/o el ingreso a la Educación Superior. Para ello se compromete (3) con el uso eficiente de todos los recursos de la institución y (4) el mejoramiento continuo de todos sus procesos en busca de la eficiencia, la efectividad y así lograr la (5) satisfacción de sus clientes (internos, externos) y su posicionamiento regional.						
DIRECTRIZ	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	META	PERIODO	PROCESO
Ambiente seguro (1)	Proporcionar al educando un ambiente seguro para que pueda adquirir las habilidades y destrezas.	Índice de conflictos Estudiantes por grado	Número de estudiantes con muestra de sanción por conflicto /Número total de estudiantes.	10%	Semestral	Bienestar y convivencia
		Índice de conflictos personal de la Institución	Número de sanciones al personal /Número total de personal	10%	Semestral	Bienestar y convivencia
		Porcentaje de incidentes y/o accidentes de tipo físico y mental presentados	Número de estudiantes que han sufrido alguna lesión/ Numero de estudiantes de la institución	5%	Semestral	Bienestar y convivencia
Inserción a la vida laboral y/o educación superior (2)	Aportar a los estudiantes las herramientas necesarias para que el pueda ingresar a la vida laboral y/o acceder a la educación superior.	Promedio ICFES	Número de estudiantes sobre el promedio Nacional	70%	Anual	Formación Académica
		Promedio SABER	Número de estudiantes sobre el promedio Nacional	85%	Anual	Formación Académica
		Nivel de Promoción por grado y acumulado	Número de estudiantes promovidos /Número de Estudiantes matriculados	95%	Anual	Formación Académica
		Acuerdos interinstitucionales	Número de estudiantes graduados por Acuerdo/ Número de Estudiantes en cada acuerdo	100%	Anual	Relaciones Interinstitucionales

Fuente: Autores del proyecto

Tabla 7. (Continuación)

DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN CALIDAD						
DIRECTRIZ	OBJETIVO	INDICADOR	FORMULA	META	PERIODO	PROCESO
Uso eficiente de los recursos (3)	Hacer uso eficiente de los recursos de la institución.	Asignación planta docente	Horas Docente asignadas /total disponibilidad de horas docente	95%	Anual	Gestión de Talento Humano
		Ejecución presupuestal	Presupuesto ejecutado/presupuesto proyectado	90%	Anual	Planificación Estratégica
		Control de inventario	Inventario Físico / Inventario registrado en la lista de verificación	100%	Anual	Gestión de recursos
		Mantenimiento d equipos e instalaciones	Numero de mantenimientos realizados a los equipos y numero de mantenimientos a instalaciones	2	Anual	Gestión de Recursos
		Resultados de satisfacción usuarios servicios administrativos	Calificación promedio obtenida por medio de la encuesta a usuarios que solicitan servicios por parte de las dependencias administrativas.	4	Semestral	Gestión Administrativa
Mejora continua (4)	Garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos presentes en la institución	Eficacia de los planes de mejoramiento por proceso	Planes de mejoramiento efectivos/Numero de planes de mejora presentados	100%	Semestral	Proceso Control y evaluación
		Acciones	AC+AP cerradas como eficientes / Total de acciones levantadas	100%	Semestral	Proceso Control y evaluación
Nivel de Satisfacción (5)	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.	PQR's	Número de quejas y reclamos atendidos/Número de quejas y reclamos presentados.	90%	Semestral	Proceso Control y evaluación
		Indice de satisfacción del cliente	Calificación Promedio Obtenida de la Encuesta de Satisfacción	4	Semestral	Proceso Control y evaluación

Fuente: Autores del proyecto

5.2.5 Construcción del Mapa de procesos.

Para la elaboración del mapa de procesos, se discutió con los miembros del Grupo Primario de calidad, las actividades que se desarrollan al interior de la institución y se categorizaron considerando el objetivo de la actividad y quien la ejecuta, se confrontó cada actividad con el responsable, y así se pudo identificar los procesos que se desarrollan al interior del Colegio Balbino García.

A cada tipo de proceso se le asignó un color para hacer más fácil su identificación y para la codificación se asignó las dos Iniciales del nombre del proceso.

5.2.5.1 Procesos estratégicos.

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, establecimiento de mecanismos de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Proceso identificado con el color rojo:

➤ Proceso Planificación Estratégica (PE)

Objetivo: Definir las metas y propósitos que pretende alcanzar la institución y proyectar la ruta que se seguirá institucionalmente para el logro de las mismas.

Alcance: Involucra los procedimientos que gestionan la Dirección, El Consejo Académico, Consejo Directivo y El Grupo Primario de Calidad.

5.2.5.2 Procesos de evaluación.

Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones

correctivas y preventivas, son una parte integral para los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales. Proceso identificado con el color azul:

➤ **Proceso Control y Evaluación (CE)**

Objetivo: Realizar seguimiento a los procesos de la institución en pro de la mejora continua y el cumplimiento de la normatividad vigente bajo los lineamientos del SGC.

Alcance: Aplica para todos los procesos de la institución (Estratégicos, Misionales y de Apoyo), y sobre la documentación de los mismos.

5.2.5.3 Procesos misionales.

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Procesos identificados con el color naranja:

➤ **Proceso de Formación Académica (FA)**

Objetivo: Asegurar que los educandos adquieran las destrezas necesarias para continuar con su proceso de formación, ingresar a la educación superior y/o el ingreso a la vida productiva. Ofreciendo programas académicos pertinentes y una práctica pedagógica eficiente, coherente con los objetivos institucionales.

Alcance: Sobre todos los educandos desde el momento de su vinculación con la institución mediante la matrícula académica por el tiempo de permanecía en la institución. Sobre los docentes desde el momento que se vinculan con la institución mediante contrato laboral hasta la culminación del mismo.

➤ **Proceso Relaciones Interinstitucionales (RI)**

Objetivo: Promover el desarrollo eficiente de las relaciones con instituciones de carácter público, privado, y el sector productivo mediante la realización de convenios de cooperación y/o intercambios de recursos y servicios.

Alcance: A todas las entidades con las cuales la institución mantiene relaciones de cooperación, asesoría y/o intercambio de recursos y servicios.

➤ **Proceso Bienestar y Convivencia (BC)**

Objetivo: Fomentar y mantener las buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa, preservar la salud física y mental, el desarrollo integral de la personalidad en base a una cultura preventiva y de respeto por los derechos y espacios de los demás.

Alcance: Abarca a todos los miembros de la institución desde el momento de su vinculación, mediante celebración de contrato laboral o por matrícula académica, durante la permanencia de los mismos en jornada laboral, jornada académica o cuando se actué en representación de la institución.

5.2.5.4 Procesos de apoyo.

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora. Procesos identificados con el color verde:

➤ **Proceso Gestión de Recursos (GR)**

Objetivo: Administrar, controlar y salvaguardar los recursos físicos de la institución para el normal, eficiente y oportuno desarrollo de las actividades.

Alcance: Sobre los recursos de la institución comprendidos como infraestructura, equipos de computo, recursos bibliográficos, pedagógico, y demás bienes de la institución.

➤ **Proceso Gestión de Talento Humano (GT)**

Objetivo: Coordinar, promover, apoyar y evaluar las actividades de inducción, entrenamiento, capacitación, administración y motivación del personal al servicio de la institución con base a su educación, formación, habilidades y experiencia, para asegurar el cumplimiento de las directrices y políticas de la institución.

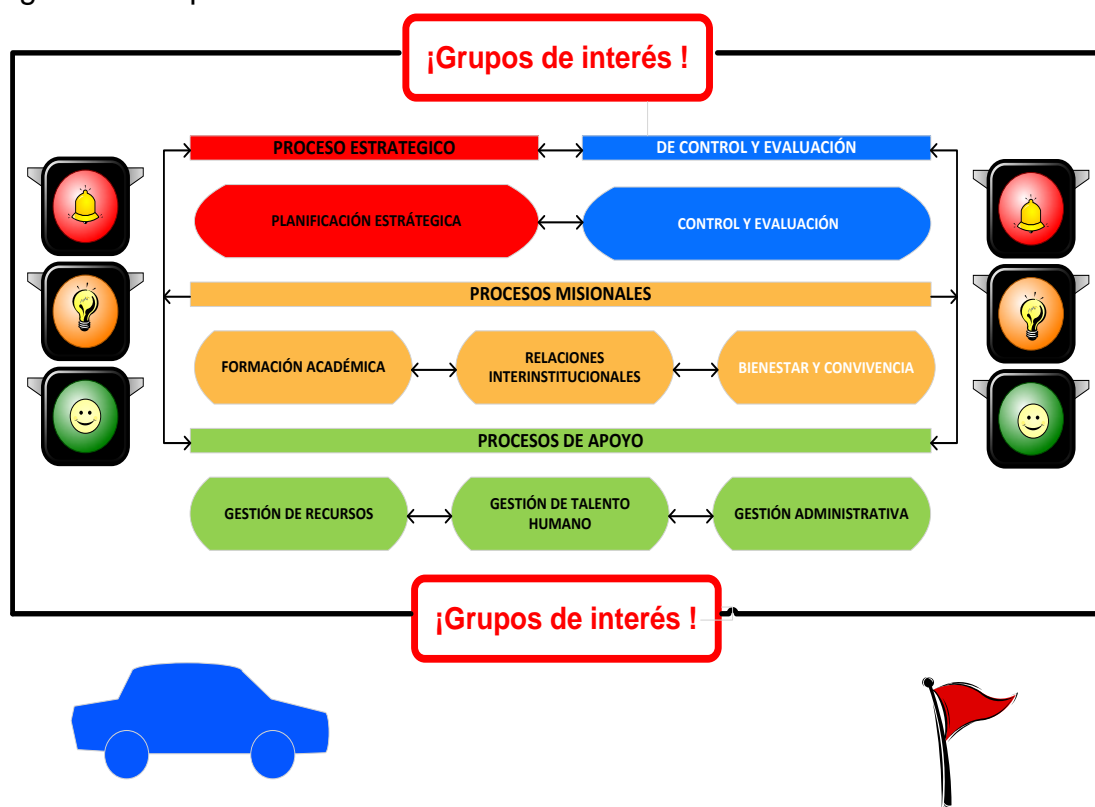
Alcance: Desde el ingreso del personal Administrativo, Docente y Operativo por vinculo laboral hasta el momento de culminación del mismo.

➤ **Proceso Gestión Administrativa (GA)**

Objetivo: Brindar apoyo a las dependencias de la institución en especial a la dirección, para que las actividades que realiza la institución se lleven a cabo de forma oportuna y eficiente.

Alcance: Todas las actividades sobre las cuales el proceso de Gestión Administrativa tenga impacto.

Figura 20. Mapa de Proceso Balbino García



Fuente: Autores del proyecto

6. DOCUMENTACIÓN

En esta etapa se determinaron las actividades necesarias para documentar el SGC del Colegio con el Grupo Primario de Calidad.

6.1 ETAPAS DE LA DOCUMENTACIÓN

6.1.1 Identificar las necesidades de documentar.

Consultando las exigencias de los entes reguladores, la NTC GP 1000:2009 y el MECI se establecieron las necesidades que se debían cubrir con los documentos del sistema. Este análisis se realizó de forma minuciosa con el objetivo de documentar lo estrictamente necesario y restar robustez a la documentación, para que no se presente rechazo durante la sensibilización, por algunos participantes que han tenido acercamiento a los SGC y los perciben como sistemas con una gran cantidad de documentos innecesarios.

6.1.2 Identificar los documentos que aplican al Colegio.

Consistió en revisar los documentos, registros y formatos existentes al interior de la institución y aquellos que hacían falta, valorar su función y determinar si requerían ajustes, además de establecer qué criterios de información se debían satisfacer, como resultado de esta actividad se tiene la siguiente *Tabla.8*.

Tabla 8. Clasificación de documentos

Documento	Tipo		Objetivo	Alcance	Definición	Desarrollo	Anexo	Cambios
	SGC	Propio						
PEI		X	X	X		X		
Manual de Calidad	X		X	X	X	X	X	X
Caracterización Procesos	X		X	X		X		
Procedimientos	X		X	X		X		

Tabla 8. (Continuación).

Documento	Tipo		Objetivo	Alcance	Definición	Desarrollo	Anexo	Cambios
	SGC	Propio						
Manual de Funciones		X	X	X		X		X
Manual del Riesgo	X		X	X	X	X	X	X
Manual de Convivencia		X	X					
Guía de Uso del Recurso	X		X	X	X	X		X
G. Control de Documentos	X		X	X	X	X		X
G. Revisión por la Dirección	X		X	X	X	X		X
Código de Ética	X		X	X	X	X		X
Código de Buen Gobierno	X		X		X	X		X
Formatos	X	X						X

Fuente: Autores del proyecto

6.1.3 Diseñar la estructura documental del sistema.

Una vez identificados los documentos requeridos para el sistema, se procedió a agruparlos en orden jerárquico generando así la pirámide documental COBALGAR, en la cual se agrupan los documentos según la función que cumplen.

1. Manuales: PEI, Manual de Calidad, Manual de Funciones, Manual para la Administración del Riesgo, Manual de Convivencia.
2. Procedimientos: Caracterizaciones de Procesos y Procedimientos.
3. Instructivos, Guías y protocolos: Guía de Uso de Recursos, Guía para la revisión por la Dirección, Código de Buen Gobierno y protocolos éticos.

4. Formatos y Registros: Evidencian las actividades que se desarrollan en la Institución y son fuente de información para el SGC.

Figura 21. Pirámide Documental COBALGAR



Fuente: Autores del proyecto

6.1.4 Elaboración de los documentos.

Para cada uno de los documentos se determinó quienes serían los responsables de su elaboración, y luego fueron revisados por el Grupo Primario de Calidad, quienes dieron las recomendaciones y ajustes a realizar a los mismos y poder ser aprobados por acto administrativo.

Para la creación, actualización y estandarización de los documentos se diseñó la guía de elaboración de documentos y el procedimiento de control de documentos, durante el desarrollo de esta actividad se trabajó en conjunto con los miembros del grupo primario de calidad y los responsables de cada documento, se prestó orientación y capacitación.


El Manual de Calidad, El Manual Para la Administración del Riesgo, las caracterizaciones de los procesos y el levantamiento de los procedimientos obligatorios se realizó con la dirección.

Dado a la gran cantidad de procedimientos presentes en la institución y el deseo de la Dirección de contar con la documentación de todos los ellos se conformó un equipo de trabajo involucrando docentes y estudiantes a quienes se capacitó en el levantamiento de procedimientos para que estos realizaran su proyección y entraran a ser evaluados por la Dirección y el Grupo Primario de Calidad y el que actualmente continua.

Para lograr uniformidad en el diseño de los documentos se establecieron las siguientes pautas:

Encabezado:

Figura 22. Encabezado de la documentación

1. 	2. Colegio Balbino García Piedecuesta 3. Nombre del Proceso Documentó 4. Nombre del Documento	5. Código: XXX-00 6. Ver: 00 7. Revisó: (Cargo) 8. Aprobó: (Cargo) 9. Fecha de Aprobación
--	---	---

Fuente: Autores del proyecto

1. Logo del Colegio
2. Nombre del colegio (Letra Arial 14 Negrita).
3. Nombre del proceso al que pertenece el documento (Letra Arial 10 Negrita).
4. Nombre del documento o formato (Letra Arial 10 Negrita).
5. Código del documento (Letra Arial 10).
6. Versión vigente del documento Ver. (Letra Arial 10).
7. Cargo de quien revisa el documento (Letra Arial 10).
8. Cargo de quien aprueba el documento (Letra Arial 10).
9. Fecha de Aprobación del Documento (Letra Arial 10).

Formatos son un tipo de documento especial: En el caso de los formatos se debe consignar los ítems del 1 al 6.

Codificación: A los documentos de origen interno se codifican siguiendo la siguiente estructura:

Primer carácter: Tipo de Documento:

Segundo carácter: Dos letras que corresponden al tipo de proceso.

Tercer carácter: Dos dígitos que indican el consecutivo del documento de la versión vigente, cada proceso tiene su propia numeración.

Tabla 9. Codificación de documentos

PRIMER CARÁCTER		SEGUNDO CARÁCTER		
TIPO DE DOCUMENTO	CARÁCTER	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COVENCIÓN
Manual	M	General	Sistema de Gestión de la Calidad	SG
Caracterización	C	Proceso Estratégico	Planeación Estratégica	PE
Procedimiento	P	Proceso de Evacuación	Control y Evaluación	CE
Guía	G	Proceso Misional	Formación Académica	FA
Instructivo	I	Proceso Misional	Relaciones Interinstitucionales	RI
Formato	F	Proceso Misional	Bienestar y convivencia	BC
Documento	D	Proceso de Apoyo	Gestión de Recursos	GR
		Proceso de Apoyo	Gestión del Talento Humano	GT
		Proceso de Apoyo	Gestión Administrativa	GA

Fuente: Autores del proyecto

Ejemplo: Caracterización del proceso de Planeación Estratégica

CPE-01

C: Caracterización

PE: Planeación Estratégica

01: Número consecutivo.

6.1.5 Aprobación de la documentación.

La aprobación de los documentos del SGC del colegio Balbino García se realizó mediante acto administrativo, los que fueron aprobados de forma simultánea. La incorporación de nuevos, modificación o eliminación de documentos se realizará por el mismo medio. La mejora en la documentación

se realiza a partir de la puesta en marcha del SGC, y para ello se estableció el procedimiento de control de documentos.

Figura 23. Manuales del SGC



Fuente: Autores del proyecto

- **Manual de Calidad bajo la NTC GP 1000:2009:** Este manual tiene por objeto definir la estructura del sistema de gestión de calidad implementado en el colegio Balbino García de Piedecuesta, se referencian los lineamientos estratégicos de la institución, el enfoque basado en procesos, la interacción entre los mismos, y las exclusiones hechas al sistema por parte del colegio, alineado con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) de la Alcaldía de Piedecuesta. Esto tiene como finalidad demostrar la capacidad que tiene la institución de prestar el servicio educativo de manera que se satisfagan los requisitos del cliente, contribuyendo al cumplimiento de las metas establecidas el Plan de Desarrollo Municipal de la Alcaldía de Piedecuesta. ver anexo (E).
- **Manual de Funciones colegio Balbino Gracia:** Contienen las funciones que deben desarrollar los miembros de la institución según el cargo que

desempeñan, además se crearon los cargos derivados de las funciones que se deben cumplir dentro del SGC como Director de Calidad, Representante de la dirección, Líderes de proceso y Profesional de Calidad; Las funciones de los cargos de Calidad serán asumidas por quien designe la dirección dentro del personal con el que cuenta. *ver anexo (F)*.

- **Manual para la Administración del Riesgo:** El objetivo de este documento es orientar a los miembros de la institución en lo referente a la administración de los riesgos. Contiene generalidades, marco legal metodología y los compromisos que asume la institución frente a los riesgos de toda índole a los cuales puede estar expuesta la comunidad educativa. Anexo a este documentó se encuentra el Mapa de Riesgos de la institución. *ver anexo (G)*.

- **Manual de Buen Gobierno y Protocolos Éticos:** Fortalecer el desarrollo integral del colegio de tal manera que contribuya al cumplimiento del plan de desarrollo municipal en su componente de Educación, es el objetivo de este manual. Los protocolos de ética, es un documento que resume las disposiciones referentes a los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno y sirve como instrumento para que se promueva el desarrollo del buen clima organizacional. Ver anexo (H).

- **Procedimientos, Guías, Formatos e Instructivos:** Estos documentos facilitan la realización de las actividades diarias de la institución y hacen parte a su vez de los registros que soportan las actividades de los diferentes procesos, por ejemplo, procedimientos obligatorios de la norma, guía para la revisión por la dirección, guía de elaboración de documentos, guía para el uso de recursos, formatos entre otros.

- **Listados Maestros:** Listado maestro de Documentos: En este listado se encuentran los documentos internos y externos de la institución organizado por procesos.

Listado maestro de formatos: En este listado se encuentran los formatos que tiene la institución para llevar los registros de las diferentes actividades por proceso. Se encuentra estructurado de igual forma que el listado maestro de documentos.

Listado maestro de registros: En este listado se encuentran las evidencias que tiene la institución de las actividades de los procesos. Se encuentra estructurado de la siguiente forma.

7. IMPLEMENTACIÓN

Para la etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Balbino García se pactó con la dirección de la institución en cabeza de la Lic. Rectora Elsa Jaimes de Carvajal, designar un espacio durante la semana de desarrollo institucional comprendida entre el 11 y el 15 de Octubre, con el fin de entregar los documentos correspondientes a cada proceso y capacitar a los miembros del Gobierno Escolar, Docentes y Administrativos en el manejo de los formatos, y el lugar en el cual se podrían consultar los documentos.

Para mantener actualizada y divulgar la información del Sistema de Gestión de Calidad se implementó una cartelera, en donde se mencionaban los diferentes aspectos; esta entro en funcionamiento desde el momento en el que se concibió la Política de calidad y el mapa de procesos de la institución.

La cartelera de calidad está ubicada en puntos visibles en las diferentes sedes de la institución, donde puede ser consultada por aquellos que visitan las instalaciones, las partes interesadas y los miembros de la comunidad educativa.

Se consideró que este medio no es suficiente para condensar la información del sistema, dado el limitado alcance para informar a miembros externos de la institución y la poca información que puede brindar, por tal razón y debido a que se adelantaba un proyecto de página WEB de la institución en cual participaban docentes y estudiantes, se decide vincular el SGC a dicho proyecto para que a futuro la documentación este en una plataforma de Intranet y sirva además como mecanismo para la trazabilidad de los egresados.

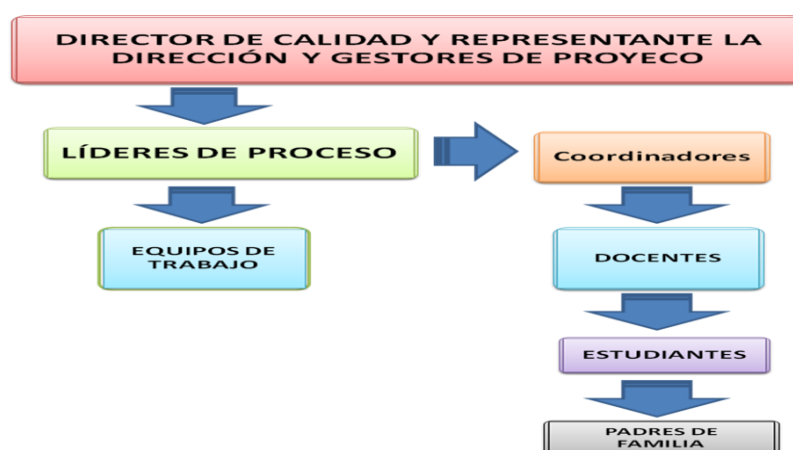
En el momento, el proyecto de página WEB cuenta con el dominio, se está recopilando la información y gestionando los recursos para la instalación de la

plataforma de Intranet y contratar el profesional idóneo para darle mantenimiento.

7.1 CAPACITACIÓN DOCUMENTAL

Una vez socializados los documentos con los miembros de la comunidad educativa se inició la etapa de capacitar a los líderes de proceso en quienes recae la responsabilidad de implementar y mantener el SGC en el uso del Manual de Calidad, Manual de la Administración del Riesgo entre otros y el diligenciamiento de los formatos propios del sistema. Se realizó un taller en donde se desarrollaron los procedimientos obligatorios de la norma y se diligenciaron los formatos del proceso (CE) como ejercicio; Los líderes de proceso fueron los responsable de replicar la información a los demás miembros de la comunidad educativa, aplicando el método cascada en el que la información fluye de manera jerárquica descendente, para esto, se facilitó el material bibliográfico y didáctico.

Figura 24. Diagrama Flujo de la información



Fuente: Autores del proyecto


7.2 INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS

Fue primordial concientizar a los líderes de proceso sobre la importancia de dar seguimiento a los indicadores de gestión, pues estos son los que permiten medir el desempeño y la mejora de los procesos. Se buscó que el diseño de los

indicadores arrojaran la información requerida por los proceso y que su medición fuera ágil. Los indicadores del sistema se encuentran consignados en el despliegue de la función calidad ver Tabla 7. Despliegue de la función Calidad.

7.3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Figura 25. Encuesta de satisfacción

		Colegio Balbino García Piedecuesta Proceso de Control y evaluación Sistema de Gestión de Calidad Encuesta de Satisfacción			Código: FCE-01 Ver: 01	
En el Colegio Balbino García estamos en constante mejoramiento. Su opinión es muy importante para nosotros. Gracias por participar en nuestra encuesta de satisfacción solo tardará unos minutos.						
Nombre:				Cédula Beneficiario:		
Fecha:		Sede:				
1. Según corresponda a su relación con el colegio (Marque con una X): Padre de Familia o acudiente ____, Estudiante _____, Docente de la Institución ____, Desempeña un cargo Administrativo ____, Otro tipo de vínculo ____, ¿Cuál? _____						
Prestación del Servicio de Formación: Las preguntas de la (2) a la (11) indagan sobre los aspectos más relevantes del Servicio de Formación.						
2. ¿El Colegio proporciona y garantiza a sus estudiantes una alta formación académica acorde a las necesidades de los mismos?						
	1	2	3	4	5	
3. ¿El Colegio proporciona y garantiza a sus estudiantes un adecuado desarrollo ético promoviendo su desarrollo integral?						
4. ¿El Colegio proporciona y garantiza a sus estudiantes un correcto desarrollo físico con la realización de actividades deportivas?						
5. ¿El Colegio proporciona y garantiza a sus estudiantes actividades que favorezcan su desarrollo cultural?						
6. ¿El Colegio brinda los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades que se desarrollan de las actividades académicas?						
7. ¿El colegio cuenta con una infraestructura apropiada para su funcionamiento sin impedimentos para los miembros de la Comunidad educativa?						
8. ¿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?						
9. ¿La institución informa oportunamente del desarrollo del proceso de formación permitiendo tomar medidas de mejora a tiempo?						
10. ¿Considera usted al Colegio Balbino García como una institución que proporciona los elementos necesarios para la inserción a la vida laboral o el ingreso a la educación superior?						
11. ¿Actualmente se encuentra satisfecho con el servicio de Formación ofrecido por el Colegio Balbino García?						
Ambiente seguro: Las preguntas de la (12) a la (14) indagan sobre aspectos de seguridad y aspectos externos para la prestación del servicio de Formación.						
12. ¿El Colegio proporciona un ambiente seguro para el desarrollo de las actividades protegiendo así la integridad física y mental de la comunidad educativa?						
13. ¿Identifica las medidas que el colegio toma en procura de mantener un ambiente seguro por la comunidad educativa?						
14. ¿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						
15. ¿Recomendaría el servicio de formación del Colegio?						
	SI			NO		
Observaciones, sugerencias, recomendaciones: _____ _____ _____ _____						
CONTROL REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS						
Revisión Por La Dirección		Procesamiento de datos:		Archivo encuesta:		
Revisó:		Procesó:		Archivó:		
Firma: _____		Firma: _____		Firma: _____		

Fuente: Autores del proyecto

Durante la implementación se diseñó y aplicó una encuesta con el fin de medir la satisfacción de la comunidad educativa, el principal inconveniente con la aplicación de la encuesta radicó en determinar el tamaño muestral de la población a encuestar. Dado que la comunidad educativa incluye a los administrativos, docentes, personal de servicios generales que en totalidad suman 129, estudiantes 4717 y los padres de familia o acudientes, que no se podían establecer, se decidió tomar esta población igual a la de los estudiantes matriculados, bajo el supuesto de que por cada estudiante existe un acudiente o responsable.

7.3.1 Tamaño de la muestra.

Empleando la misma metodología para la encuesta de diagnóstico inicial se consiguieron los siguientes resultados:

Para determinar el tamaño de la población se tomó como referencia la cantidad de estudiantes matriculados en los últimos 3 años en la institución 2008, 2009 y 2010, se utilizó para efectos del estudio el promedio. Se trabaja con un nivel de confianza de 95% y se considera un error aproximado de 5%.

En virtud de ser este el primer estudio realizado se considera una proporción teórica de satisfacción, igual a la de insatisfacción, de 50% para considerar el tamaño máximo de muestra.

Tabla 10. Estadísticas

Año	Empleados del Colegio	Estudiantes	Padres de Familia
2008	136	4693	4693
2009	139	4717	4717
2010	139	4685	4681
Promedio	138	4698	4698

Fuente: Autores del proyecto

Tabla 11. Datos para el cálculo de la muestra

Datos para el cálculo de la población		
	Símbolo	<i>Valor</i>
<i>Estadístico de Prueba Zp</i>	Z	1,96
<i>proporción teórica de satisfacción</i>	p	0,5
<i>proporción teórica de insatisfacción</i>	q	0,5
<i>Tamaño de la población promedio de empleados</i>	N1	138
<i>Tamaño de la población promedio de Estudiantes</i>	N2	4698
<i>Tamaño de la población promedio de Padres de F.</i>	N3	4698
<i>error aproximado</i>	error	0,05

Fuente: Autores del proyecto

Nuevamente se aplicó la ecuación para el cálculo de tamaño muestral de poblaciones finitas:

El tamaño de muestra obtenido es de 101 empleados y para estudiantes, padres de familia es de 355 respectivamente, para un total de 811 encuestas anuales. Se toma este dato y se distribuye en los 12 meses del año, para determinar el número de encuestas a aplicar por mes, en este caso 68 encuestas distribuidas así 8 a empleados de la institución, 30 a estudiantes y 30 a padres familia o acudientes, La encuesta se aplica en las diferentes sedes de la institución.

7.3.2 Estructura de la encuesta.

El formato de la encuesta consta de 15 preguntas, la pregunta una (1) es una pregunta de clasificación, las preguntas de la dos (2) a la 11 son referentes al servicio de formación y de la 12 a la 14 indagan sobre aspectos de seguridad. Por último la pregunta 15 es de tipo cualitativo e indaga sobre la precepción del servicio.

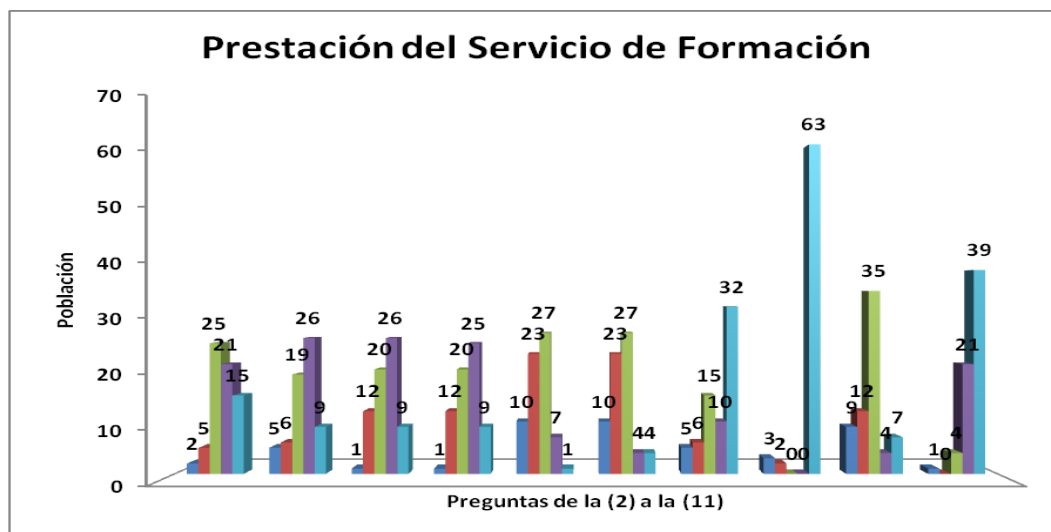
El encuestado podrá calificar los diferentes aspectos en una escala de uno (1) a cinco (5), donde uno (1) es la calificación más baja y cinco (5) la mejor. La pregunta 15 es cualitativa de respuesta Si o No y existe en el formato de

encuesta diseñado un espacio final para registrar observaciones, sugerencias y recomendaciones.

7.3.3 Resultados del periodo.

Se estableció que el periodo de medición de la satisfacción de los clientes Internos y Externos de la Institución será semestral, pero para efectos del proyecto se tomo un periodo de medición de un mes correspondiente al mes de noviembre, del que se obtuvieron los siguientes resultados.

Figura 26. Gráfica resultados encuesta de satisfacción

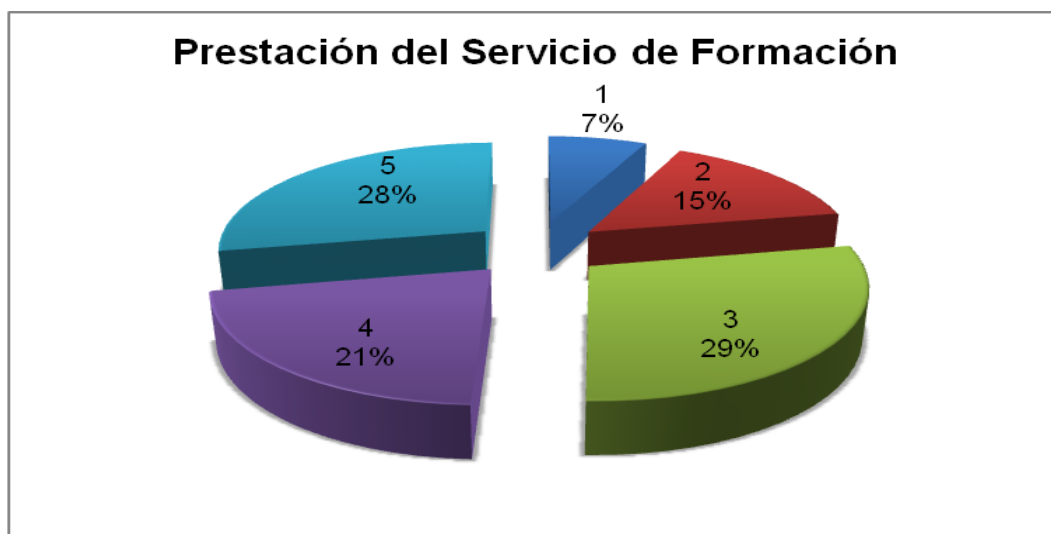


Fuente: Autores del proyecto

La gráfica anterior muestra la cantidad de encuestados vs la calificación asignada a cada una de la preguntas de la dos (2) a la 11, puede observarse que la calificación promedio dada por los usuarios está en su mayoría para este grupo de preguntas entre tres y cinco (3) y (5) predominando una calificación de tres (3).

Además se puede concluir a partir de la pregunta número 9 “¿La institución informa oportunamente del desarrollo del proceso de formación permitiendo tomar medidas de mejora a tiempo?”, que existe una fortaleza en el seguimiento continuo del servicio de formación dada a la alta calificación obtenida.

Figura 27. Gráfica de resultados encuesta se satisfacción



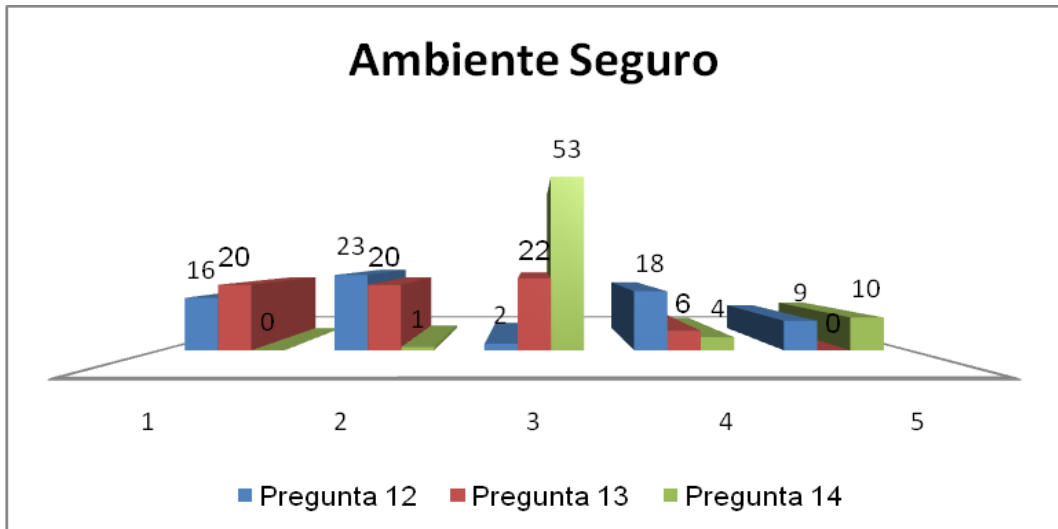
Fuente: Autores del proyecto

La gráfica muestra el porcentaje de la población según la calificación promedio del servicio consignada en la encuesta. Un 7% de los encuestados calificó el servicio de formación con uno (1) la calificación más baja y el 28% con cinco (5) la calificación más alta.

En total el promedio de la calificación en una escala de uno (1) a cinco (5) fue de 3,48 lo cual indica que existe una percepción medianamente favorable del servicio de formación, esta información debe ser tomada como insumo para trabajar por mejorar la percepción que el cliente, en este caso la comunidad educativa, tiene del servicio.

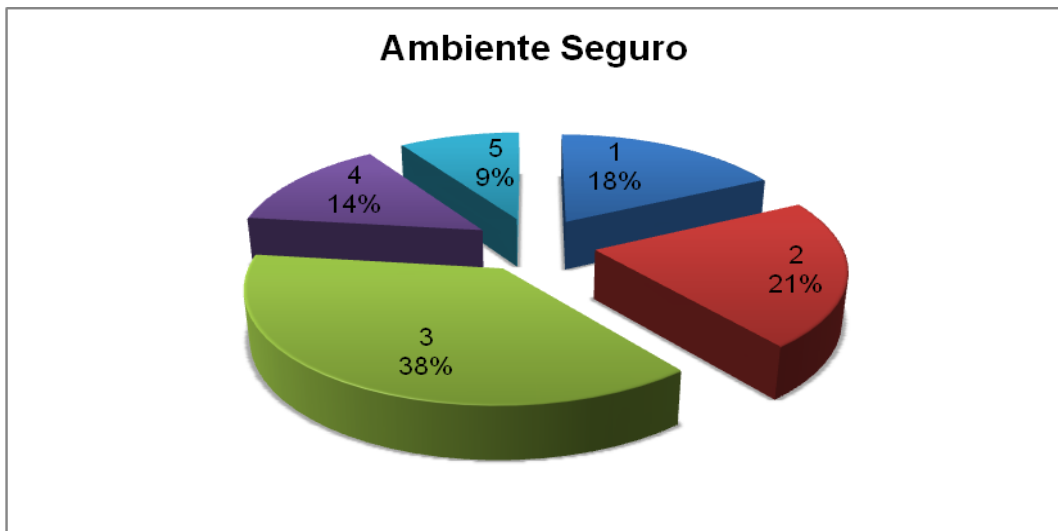
En cuanto al aspecto de ambiente seguro, que decidió integrarse en la encuesta, a razón de fortalecer las políticas de administración del riesgo se muestra en la *figura 28*. el total de encuestados por puntaje asignado a cada pregunta. Se observa que la calificación promedio está entre uno (1) y tres (3) evidenciando que los clientes no perciben en la institución un ambiente seguro.

Figura 28. Gráfica de calificación del ambiente seguro.



Fuente: Autores del proyecto

Figura 28. Gráfica de resultados encuesta



Fuente: Autores del proyecto

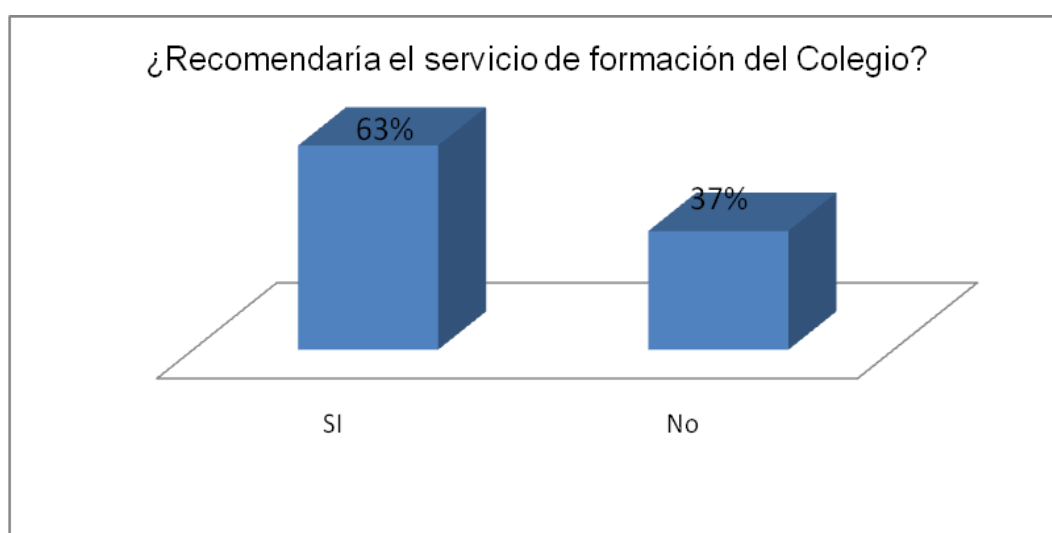
La calificación real obtenida de la encuesta fue de 2,75. Es importante recalcar que el 18% de los encuestados calificó este aspecto con uno (1) lo cual se cataloga como un ambiente muy inseguro y el 21% como un ambiente inseguro, este fue un aspecto que preocupó a la alta Dirección, por el impacto que tiene en la imagen institucional.

Para conocer las causas de la percepción de ambiente seguro en la institución, la dirección convocó a reuniones extraordinarias del comité de calidad en donde utilizando la herramienta estadística de diagrama causa-efecto, pudieron establecerse dos (2) tipos de factores:

Factores de infraestructura y recursos: La institución no cuenta con una infraestructura adecuada. No se tienen, por ejemplo, desniveles de acceso, no existe la señalización de vías de evacuación en caso de emergencia, y no se tienen recursos para dotar de botiquines las diferentes sedes, entre otros aspectos que hacen parte de la problemática.

Factores de convivencia: se pudo establecer con ayuda de las encuestas que en la institución tiene graves problemas en la relación de algunos miembros de la comunidad educativa. Se registran amenazas anónimas hacia docentes, y entre estudiantes, hecho que se tuvo que poner en conocimiento de las autoridades competentes con el fin de poder identificar los responsables y tomar las medidas del caso.

Figura 29. Gráfica de resultados encuesta



Fuente: Autores del proyecto

Como conclusión de la pregunta 15 el 63% de los encuestados recomendaría el servicio de formación que actualmente presta el Colegio Balbino García, lo

que significa un puntaje relativamente alto si se tiene en cuenta, la percepción de la institución como ambiente inseguro.

8. EVALUACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍAS

Después de la implementación del sistema fue necesario realizar la evaluación, utilizando como herramienta la auditoría Interna. Los objetivos específicos de las auditorías fueron:

- Determinar del grado de conformidad del sistema de gestión de calidad del COBALGAR, con los lineamientos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI.
- Evaluar de la capacidad del sistema de Gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente interno y externo.
- Establecer la eficacia del sistema de gestión para lograr el cumplimiento de las directrices institucionales (política de calidad, objetivos de calidad, (Misión y Visión).
- Identificar las áreas de mejora potenciales del Sistema.

Antes de realizada la evaluación del sistema, se hizo la revisión por la dirección el 14 de Octubre, se determinó la documentación a enviar al auditor y el plan de auditoría. Este plan de auditoría contemplaba el alcance de la auditoria el cual fue sobre todos los procesos de la institución, así como los criterios, la NTC GP 100:2009, el Modelo Estándar de Control interno, el Manual de Calidad y normatividad aplicable. El auditor externo recibió los documentos el 16 de Octubre con el fin de elaborar la lista de verificación.

Los documentos entregados al auditor fueron copias no controladas identificadas por marca de agua en cada documento y firmadas por la Lic. Elsa Jaimes de Carvajal Rectora del colegio, para su identificación.

8.2 PRIMERA AUDITORÍA

La auditoría se llevó a cabo en las diferentes sedes del Colegio. Para la realización de la evaluación del sistema se contó con el siguiente equipo auditor:

Kelly Esperanza Gómez Contreras	Auditor Externo
Gil Antonio Serrano Plata	Representante de la Dirección
Leonardo Fabio Pinzón Barajas	Líder proceso Control y evaluación
Mónica Izquierdo	Representante de los docentes
Cesar Johanny Contreras Mejía	Observador
Sindy Sulay Salinas Herreño	Observador

La auditoría inició el 20 de Octubre a las 7:00 a.m. con la reunión de apertura, en donde se confirmó el plan de auditoría, se explicaron las actividades que se llevarían a cabo y se resolvieron dudas acerca del proceso. La auditoría finalizó el día 21 de Octubre a las 6:00 pm con la reunión de cierre, presidida por el auditor externo, en donde se resumieron los aspectos positivos y los hallazgos encontrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

El proceso se desarrolló de acuerdo a lo planeado, con la entrevista del auditor a cada líder de proceso, y la recolección de las evidencias contempladas en la lista de verificación.

8.2.1 Informe primera auditoría.

El equipo auditor se reunió el 28 de Octubre en las instalaciones de la institución, con el fin de discutir el informe de auditoría, en donde se reportaron los hallazgos encontrados en el sistema. *Ver anexo k*, este informe se dio a conocer posteriormente a los líderes de proceso y a los miembros del comité de calidad, para que se pudieran elaborar los planes de mejoramiento.

Tabla 12. Informe auditoría 1

INFORME DE AUDITORÍA COLEGIO BALBINO GARCÍA
Fortalezas
<p>Se evidencia el compromiso de la alta dirección, con el mantenimiento y mejora del sistema lo que motiva a los líderes de proceso y demás miembros del comité de calidad a trabajar en pro de la consecución de las metas institucionales.</p> <p>Se evidencia gestión de recursos tecnológicos que soportan las actividades administrativas y el aprendizaje escolar.</p> <p>La pertinencia del programa educativo, con el logro de las metas plasmadas en el horizonte institucional.</p> <p>Los objetivos de calidad propuestos por la institución están acorde a la política de calidad propuesta.</p>
Aspectos por mejorar
<p>Numeral 8.2.3. Mejorar los mecanismos establecidos para la medición y seguimiento de los procesos estableciendo con claridad las fuentes de información.</p> <p>ASPECTO MECI. Percepción de la imagen institucional afectada por la percepción de un ambiente inseguro.</p>
No conformidades
<p>Proceso de planificación estratégica:</p> <p>Numeral 5.2 La alta dirección no asegura que los requisitos del cliente se determinen y cumplen con el propósito de mejorar la satisfacción.</p> <p>Numeral 5.3 e. No se evidencia que todos los clientes de la institución, los internos y externos, conozcan la política de calidad.</p> <p>Numeral 5.5.3. No se evidencia mecanismos de comunicación interna.</p> <p>ASPECTO MECI. Transparencia. No se evidencia la existencia mecanismos que permitan a la institución demostrar a la comunidad su gestión y resultados. Rendición de cuentas a la comunidad.</p>
<p>Proceso de control y evaluación</p> <p>Numeral 4.2.4. Se encuentran en uso documentos y formatos obsoletos los cuales no cuentan con una identificación especial.</p> <p>Numeral 4.2.4. El manejo, la disposición y mantenimiento de algunos registros de la institución no se hace adecuadamente afectando la preservación de los mismos.</p> <p>Numeral 4.2.4. Se encuentran registros que soportan el proceso poco legibles, y en el lugar diferente a su disposición lo que dificulta su identificación.</p> <p>Numeral 7.2.3. d. No existe seguimiento a las quejas o sugerencias hechas por los miembros de la institución y los clientes tanto internos como externos.</p> <p>Numeral 7.5.3 No se realiza seguimiento a los egresados de la institución.</p> <p>Numeral 8.21 No se cuenta con suficiente información para establecer la percepción del servicio por parte de los clientes.</p> <p>Numeral 8.2.3. El sistema de evaluación no facilita que el seguimiento de los procesos sea conocido por los miembros de la comunidad educativa. No se difunden los resultados.</p>
<p>Proceso de formación académica</p> <p>Numeral 7.3.1 No se encuentra evidencia de que la validación del diseño del servicio educativo incluya la evaluación de las necesidades de los clientes.</p> <p>Numeral 7.3.7 No se identifican claramente los cambios y actualizaciones en el diseño del servicio y la valoración de los mismos.</p> <p>Numeral 7.5.1 c. No se cuenta con los recursos apropiados para la prestación del servicio como: material bibliográfico actualizado, elementos deportivos suficientes, entre otros.</p>
<p>Proceso de Bienestar y convivencia</p> <p>Numeral 6.4. No existe evidencia de que se gestione un ambiente de trabajo, de tal manera que se logre la conformidad de los requisitos del cliente.</p>

Fuente. Auditor Externo

Tabla 12. (Continuación).

INFORME DE AUDITORÍA COLEGIO BALBINO GARCÍA
<p>Proceso de Gestión de recursos</p> <p>Numeral 6.1. No se encuentra evidencia de que se destinen los recursos necesarios para mantener el sistema de Gestión de calidad.</p> <p>Numeral 6.2. 2 a. No se determinan los perfiles de los cargos.</p> <p>Numeral 6.2. 2 e. No se mantienen los registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia de los empleados.</p> <p>Numeral 6.3. No se evidenciaron los registros de mantenimientos a la infraestructura (equipos); lo que podría ocasionar la falla en la prestación del servicio o exponer a los miembros de la institución a diferentes riesgos.</p> <p>Numeral 6.3. No se cuenta con el equipo de hardware y software apropiado para el desarrollo de las actividades afectando la prestación del servicio y el desarrollo de las actividades.</p> <p>Numeral 6.4. El colegio no cuenta con un ambiente de trabajo apropiado necesario para la conformidad de los requisitos.</p>
<p>Proceso de Gestión del Talento Humano</p> <p>Numeral 4.2.4. Los registros que soportan las competencias de los cargos, que podrían afectar la calidad del servicio y/o productos no están actualizados.</p> <p>Numeral 6.2.2. e. No se llevan los registros actualizados de las actividades de capacitación, y educación de los servidores.</p> <p>ASPECTO MECI Ambiente de control. No se demuestra que la institución realice desarrollo del talento humano.</p>
<p>Proceso de Gestión Administrativa.</p> <p>Numeral 4.2.3 Se encontró que se manejaban algunos documentos obsoletos, que no tenían identificación especial.</p>
Observaciones
<p>Proceso de Control y evaluación</p> <p>Numeral 8.5.2. Y 8.5.3 se sugiere a la institución asegurarse de que el procedimiento de acción correctiva y acción preventiva sea no solo entendido sino aplicado por cada uno de los responsables de cada proceso.</p> <p>Proceso de formación académica</p> <p>Numeral 7.5.3. Se recomienda a la entidad buscar mecanismos para hacer seguimiento a los egresados, para hacer una trazabilidad completa del servicio educativo.</p> <p>Proceso de Bienestar y convivencia</p> <p>Numeral 4.2.4. De las actividades que se programen se deberían dejar soportes que evidencien la efectividad del proceso.</p> <p>Proceso de Gestión del Talento Humano</p> <p>Numeral 6.2.1. La organización debería asegurarse de que el personal que tiene tareas que afectan directamente la calidad del servicio, como docentes, mantengan sus hojas de vida actualizadas.</p>

Fuente. Auditor Externo

8.2.2 Causas de las No conformidades.

No se tiene una matriz de comunicación o un mecanismo que garantice la comunicación dentro de la institución y con los clientes.

Falta cultura de llevar registros de las actividades que realizan los diferentes miembros de la institución.

Desconocimiento de las directrices institucionales por parte de algunos clientes.

Existen formatos nuevos que se realizaron en la etapa de estandarización de documentos, pero no se están utilizando debido a la gran cantidad de papelería en existencia en el colegio al momento de la implementación del sistema.

La infraestructura con la que cuenta la institución, no es la adecuada para prestar el servicio educativo de la mejor manera.

El proceso de selección, reclutamiento y nombramiento del personal es ajeno a la institución; lo que ocasiona que no se garantice la idoneidad del mismo para cada cargo.

8.3 SEGUNDA AUDITORÍA

La segunda auditoría se llevó a cabo los días 2 y 3 de Diciembre en la sede A del Colegio. Los integrantes del Equipo Auditor fueron:

Kelly Esperanza Gómez Contreras	Auditor Externo
Gil Antonio Serrano Plata	Representante de la Dirección
Leonardo Fabio Pinzón Barajas	Líder proceso Control y evaluación
Mónica Izquierdo	Representante de los docentes
Cesar Johanny Contreras Mejía	Observador
Sindy Sulay Salinas Herreño	Observador

Al igual que en la primera auditoría se inició el proceso con una reunión de apertura, la cual fue presidida por el auditor líder; y en donde se presentó el plan de auditoría y se resolvieron las dudas que se tenían. El proceso de auditoría transcurrió de acuerdo a lo planeado; los resultados de la auditoría se

presentaron el 10 de diciembre en las horas de la tarde; donde se dieron a conocer los hallazgos de la auditoría.

8.3.1 Informe segunda de auditoría.

Para le segunda auditoría se tomó como insumo los resultados de la auditoria anterior y se hizo seguimiento a los planes de mejoramientos levantados para indagar sobre las medidas tomadas para la corrección de las no conformidades.

Tabla 13. Informe auditoría 2

INFORME DE AUDITORÍA COLEGIO BALBINO GARCÍA
Fortalezas
Se evidencia el compromiso de la alta dirección, con el mantenimiento y mejora del sistema. Se evidencia mayor compromiso por parte de los miembros del comité de calidad para mantener el sistema. Se han iniciado nuevos proyectos para la gestión de recursos. Se tomó como punto de partida para los planes de mejoramiento el informe de auditoría anterior.
Aspectos por mejorar
Numeral 4.2.4. El manejo de registros que evidencian actividades del proceso de planificación estratégica y el seguimiento. Numeral 5.5.3. Mecanismos de comunicación especialmente con los clientes y entre los diferentes estamentos educativos. Numeral 6.3. No se cuenta con el equipo de hardware y software apropiado para el desarrollo de las actividades afectando la prestación del servicio y el desarrollo de las actividades. Numeral 7.5.1 c. No se cuenta con los recursos optimos para la prestación del servicio como: material bibliográfico actualizado, elementos deportivos suficientes, entre otros.
No conformidades
Proceso de control y evaluación Numeral 8.4. No se evidencia que el tratamiento de datos (encuesta la satisfacción del cliente), no es utilizada en pro de la mejora continua.
Proceso de formación académica Numeral 7.3.7 No se han tomado medidas para identifican claramente los cambios y actualizaciones en el diseño del servicio y la valoración de los mismos.
Proceso de Gestión de recursos Numeral 6.2. 2 a. No se determinan los perfiles de los cargos. Numeral 6.4. El colegio no muestra una mejora en cuanto al ambiente de trabajo apropiado necesario para la conformidad de los requisitos aspecto mencionado en la auditoria anterior.
Proceso de Gestión del Talento Humano Numeral 4.2.4. Los registros que soportan las competencias de los cargos, que podrían afectar la calidad del servicio y/o productos no están actualizados en su totalidad.
Proceso de Gestión Administrativa. Numeral 4.2.3. El procedimiento de control de documentos no se conoce por parte de los participantes en el proceso.

Fuente. Auditor Externo

Tabla 13. (Continuación).

INFORME DE AUDITORÍA COLEGIO BALBINO GARCÍA
Observaciones
<p>Proceso de Control y evaluación Numeral 8.5.2. Y 8.5.3 Dar a conocer los procedimientos de acciones correctivas y preventivas, para que se asegure la efectividad de las mismas.</p> <p>Proceso de Bienestar y convivencia Numeral 4.2.4. Se recomienda organizar más actividades que contribuyan a mejorar el clima laboral.</p> <p>Proceso de Gestión del Talento Humano Numeral 6.2.1. La organización debería asegurarse de que el personal que tiene tareas que afectan directamente la calidad del servicio, como docentes, mantengan sus hojas de vida actualizadas.</p>

Fuente. Auditor Externo

8.3.2 Causas de las No conformidades de la Segunda auditoría.

- En la época en la que se realizó la segunda auditoría el colegio se encontraba en actividades de finalización de año académico, lo que ocasionó que no se la no realización de las actividades programadas en los planes de mejoramiento.
- Aunque la dirección estableció mecanismos para la divulgación del conducto regular de comunicación, entre los diferentes estamentos de la institución, no se han implementado estos métodos eficazmente.

Tabla 14. Comparativo primera y segunda auditoría

PRIMERA AUDITORÍA	SEGUNDA AUDITORÍA
Fortalezas	
<p>Se evidencia el compromiso de la alta dirección, con el mantenimiento y mejora del sistema lo que motiva a los líderes de proceso y demás miembros del comité de calidad a trabajar en pro de la consecución de las metas institucionales.</p> <p>Se evidencia gestión de recursos tecnológicos que soportan las actividades administrativas y el aprendizaje escolar.</p> <p>La pertinencia del programa educativo, con el logro de las metas plasmadas en el horizonte institucional.</p> <p>Los objetivos de calidad propuestos por la institución están acorde a la política de calidad propuesta.</p>	<p>Se evidencia el compromiso de la alta dirección, con el mantenimiento y mejora del sistema.</p> <p>Se evidencia mayor compromiso por parte de los miembros del comité de calidad para mantener el sistema.</p> <p>Se han iniciado nuevos proyectos para la gestión de recursos.</p> <p>Se tomo como punto de partida para los planes de mejor el informe de auditoría anterior.</p>
Aspectos por mejorar	
<p>Numeral 8.2.3. Mejorar los mecanismos establecidos para la medición y seguimiento de los procesos estableciendo con claridad las fuentes de la información.</p> <p>ASPECTO MECI. Percepción de la imagen institucional afectada por la percepción de un ambiente inseguro.</p>	<p>Numeral 4.2.4. El manejo de registros que evidencian actividades del proceso de planificación estratégica y el seguimiento.</p> <p>Numeral 5.5.3. Mecanismos de comunicación especialmente con los clientes y entre los diferentes estamentos educativos.</p> <p>Numeral 6.3. No se cuenta con el equipo de hardware y software apropiado para el desarrollo de las actividades afectando la prestación del servicio y el desarrollo de las actividades.</p> <p>Numeral 7.5.1 c. No se cuenta con los recursos apropiados para la prestación del servicio como: material bibliográfico actualizado, elementos deportivos suficientes, entre otros.</p>

Tabla 14. (Continuación).

PRIMERA AUDITORÍA	SEGUNDA AUDITORÍA
No conformidades	
<p>Proceso de planificación estratégica: Numeral 5.2 La alta dirección no asegura que los requisitos del cliente se determinen y cumplen con el propósito de mejorar la satisfacción. Numeral 5.3 e. No se evidencia que todos los clientes de la institución, los internos y externos, conozcan la política de calidad. Numeral 5.5.3. No se evidencia mecanismos de comunicación interna. ASPECTO MECI. Transparencia. No se evidencia la existencia mecanismos que permitan a la institución demostrar a la comunidad su gestión y resultados. Rendición de cuentas a la comunidad.</p>	<p>Proceso de planificación estratégica:</p>
<p>Proceso de control y evaluación Numeral 4.2.4. Se encuentran en uso documentos y formatos obsoletos los cuales no cuentan con una identificación especial. Numeral 4.2.4. El manejo, la disposición y mantenimiento de algunos registros de la institución no se hace adecuadamente afectando la preservación de los mismos. Numeral 4.2.4. Se encuentran registros que soportan el proceso poco legibles, y en el lugar diferente a su disposición lo que dificulta su identificación. Numeral 7.2.3. d. No existe seguimiento a las quejas o sugerencias hechas por los miembros de la institución y los clientes tanto internos como externos. Numeral 7.5.3 No se realiza seguimiento a los egresados de la institución, Numeral 8.21 No se cuenta con suficiente información para establecer la percepción del servicio por parte de los clientes. Numeral 8.2.3. El sistema de evaluación no facilita que el seguimiento de los procesos sea conocido por los miembros de la comunidad educativa. No se difunden los resultados.</p>	<p>Proceso de control y evaluación Numeral 8.4. No se evidencia que el tratamiento de datos (encuesta la satisfacción del cliente), no es utilizada en pro de la mejora continua.</p>

Tabla 14. (Continuación).

PRIMERA AUDITORÍA	SEGUNDA AUDITORÍA
No conformidades	
<p>Proceso de formación académica Numeral 7.3.1 No se encuentra evidencia de que la validación del diseño del servicio educativo incluya la evaluación de las necesidades de los clientes. Numeral 7.3.7 No se identifican claramente los cambios y actualizaciones en el diseño del servicio y la valoración de los mismos. Numeral 7.5.1 c. No se cuenta con los recursos apropiados para la prestación del servicio como: material bibliográfico actualizado, elementos deportivos suficientes, entre otros.</p>	<p>Proceso de formación académica Numeral 7.3.7 No se han tomado medidas para identificar claramente los cambios y actualizaciones en el diseño del servicio y la valoración de los mismos.</p>
<p>Proceso de Bienestar y convivencia Numeral 6.4. No existe evidencia de que se gestione un ambiente de trabajo, de tal manera que se logre la conformidad de los requisitos del cliente.</p>	
<p>Proceso de Gestión de recursos Numeral 6.1. No se encuentra evidencia de que se destinen los recursos necesarios para mantener el sistema de Gestión de calidad. Numeral 6.2. 2 a. No se determinan los perfiles de los cargos. Numeral 6.2. 2 e. No se mantienen los registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia de los empleados. Numeral 6.3. No se evidenciaron los registros de mantenimientos a la infraestructura (equipos); lo que podría ocasionar la falla en la prestación del servicio o exponer a los miembros de la institución a diferentes riesgos. Numeral 6.3. No se cuenta con el equipo de hardware y software apropiado para el desarrollo de las actividades afectando la prestación del servicio y el desarrollo de las actividades. Numeral 6.4. El colegio no cuenta con un ambiente de trabajo apropiado necesario para la conformidad de los requisitos.</p>	<p>Proceso de Gestión de recursos Numeral 6.2. 2 a. No se determinan los perfiles de los cargos. Numeral 6.4. El colegio no muestra una mejora considerable en cuanto al ambiente de trabajo apropiado necesario para la conformidad de los requisitos aspecto mencionado en la auditoría anterior.</p>

Tabla 14. (Continuación).

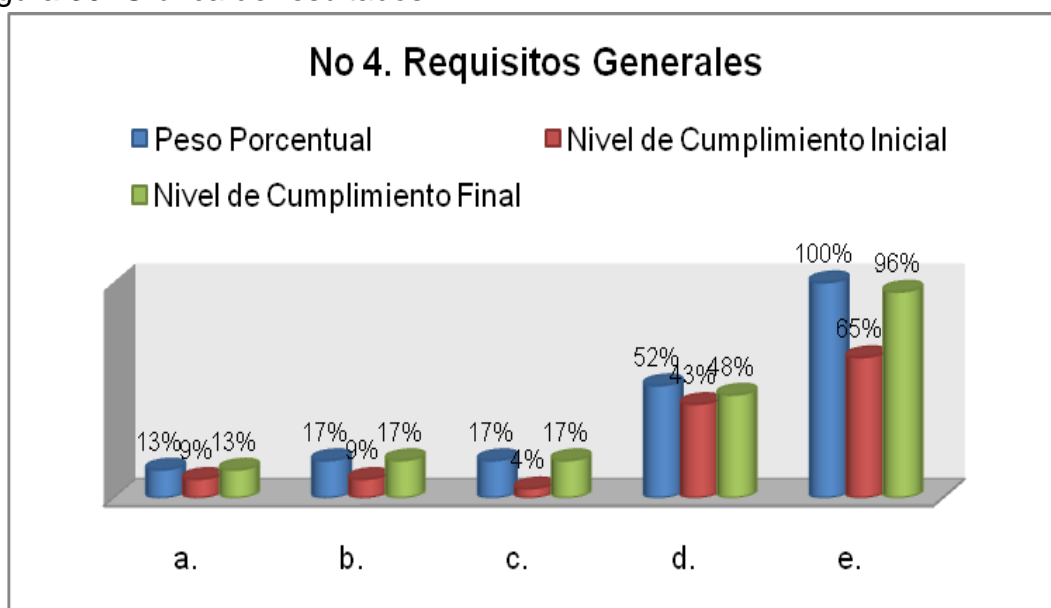
PRIMERA AUDITORÍA	SEGUNDA AUDITORÍA
No conformidades	
<p>Proceso de Gestión del Talento Humano Numeral 4.2.4. Los registros que soportan las competencias de los cargos, que podrían afectar la calidad del servicio y/o productos no están actualizados. Numeral 6.2.2. e. No se llevan los registros actualizados de las actividades de capacitación, y educación de los servidores. ASPECTO MECI Ambiente de control. No se demuestra que la institución realice desarrollo del talento humano.</p>	<p>Proceso de Gestión del Talento Humano Numeral 4.2.4. Los registros que soportan las competencias de los cargos, que podrían afectar la calidad del servicio y/o productos no están actualizados en su totalidad.</p>
<p>Proceso de Gestión Administrativa. Numeral 4.2.3 Se encontró que se manejaban algunos documentos obsoletos, que no tenían identificación especial.</p>	<p>Proceso de Gestión Administrativa. Numeral 4.2.3. El procedimiento de control de documentos no se conocía por parte de los participantes en el proceso.</p>
Observaciones	
<p>Proceso de Control y evaluación Numeral 8.5.2. Y 8.5.3 se sugiere a la institución asegurarse de que el procedimiento de acción correctiva y acción preventiva sea no solo entendido sino aplicado por cada uno de los responsables de cada proceso. Proceso de formación académica Numeral 7.5.3. Se recomienda a la entidad buscar mecanismos para hacer seguimiento a los egresados, para hacer una trazabilidad completa del servicio educativo. Proceso de Bienestar y convivencia Numeral 4.2.4. De las actividades que se programen se deberían dejar soportes que evidencien la efectividad del proceso. Proceso de Gestión del Talento Humano Numeral 6.2.1. La organización debería asegurarse de que el personal que tiene tareas que afectan directamente la calidad del servicio, como docentes, mantengan sus hojas de vida actualizadas.</p>	<p>Proceso de Control y evaluación Numeral 8.5.2. Y 8.5.3 Dar a conocer los procedimientos de acciones correctivas y preventivas, para que se asegure la efectividad de las mismas. Proceso de Bienestar y convivencia Numeral 4.2.4. Se recomienda organizar más actividades que contribuyan a mejorar el clima laboral. Proceso de Gestión del Talento Humano Numeral 6.2.1. La organización debería asegurarse de que el personal que tiene tareas que afectan directamente la calidad del servicio, como docentes, mantengan sus hojas de vida actualizadas.</p>

8.4 DIAGNÓSTICO INICIAL Vs. DIAGNÓSTICO FINAL

Con el objetivo de medir el impacto del trabajo realizado en la institución frente a los requerimientos de un sistema de gestión de calidad basado en la NTC GP 1000:2009 y el Modelo de Estándar de Control Interno MECI; se efectuó un diagnóstico final, utilizando la misma metodología de la primera etapa del proyecto. Ver en el *Anexo L* se puede ver las causas por las cuales no se cumplieron algunos requisitos. Los resultados del estudio se muestran a continuación.

8.4.1 NTC GP 1000:2009.

Figura 30. Gráfica de resultados.

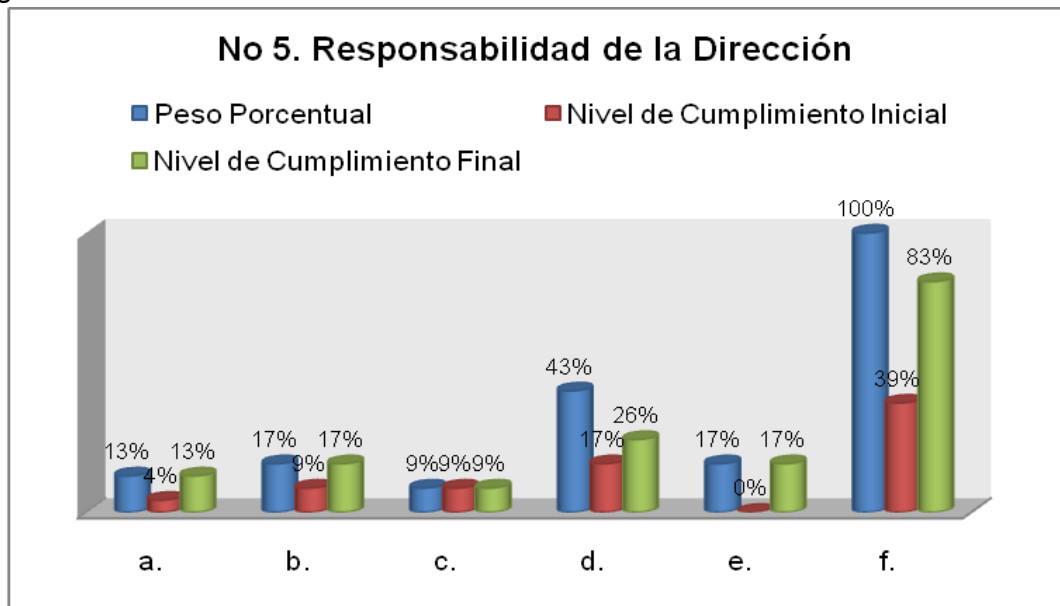


- a. Requisitos Generales
- b. Gestión Documental
- c. Control de Documentos
- d. Control de Registros
- e. Acumulado

Aunque en este numeral no se alcanzó el 100% de cumplimiento, debido a la falta de conciencia por parte de los miembros de la comunidad educativa por el

control de registros y documentos se mejoró en un 41%, lo que se pudo lograr con la documentación del SGC.

Figura 31. Gráfica de resultados.

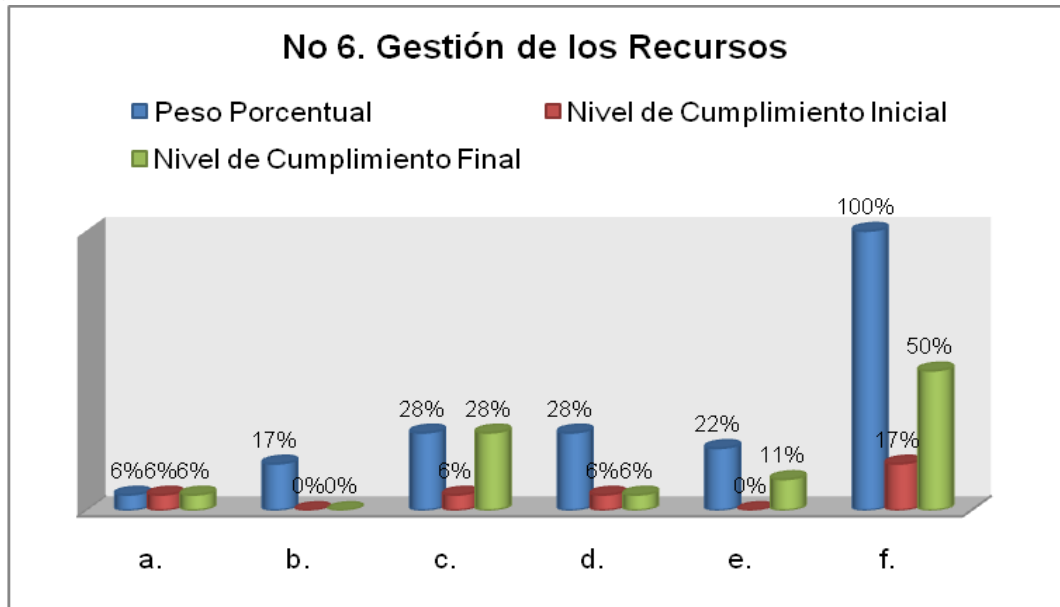


Fuente: Autores del proyecto

- a. Compromiso de la Dirección
- b. Enfoque Hacia el Cliente
- c. Responsabilidad, autoridad y comunicación
- d. Revisión por la dirección
- e. Resultados de la revisión
- f. Acumulado

La mejora de los resultados en este numeral es justificada con el compromiso de la dirección en la implementación y mantenimiento del sistema. Considerando que el sistema no se encontraba en una etapa de madurez al momento de la medición, se espera que a futuro los resultados sean óptimos para darle el respectivo tratamiento a la resolución de quejas, reclamos y mejorar el tratamiento de datos estadísticos.

Figura 32. Gráfica de resultados.



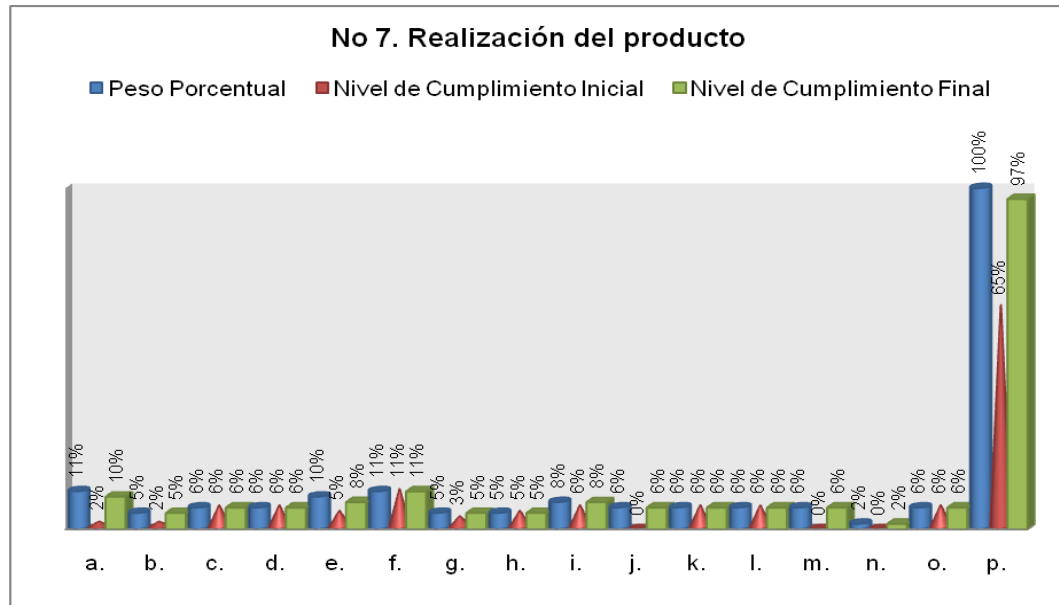
Fuente: Autores del proyecto

- a. Provisión de los recursos
- b. Gestión del Talento Humano
- c. Competencia, toma de conciencia y formación
- d. Infraestructura
- e. Ambiente de Trabajo
- f. Acumulado

El bajo cumplimiento de este numeral se ve reflejado en el subnumeral de Gestión de Talento Humano, porque la selección y reclutamiento del personal es una actividad ajena a la institución, lo que imposibilita el aseguramiento de la calidad del profesional en cada cargo.

En el sub-numeral correspondiente a Infraestructura, se encuentra en baja calificación, ya que la institución no cuenta con las instalaciones adecuadas para garantizar unas condiciones de trabajo apropiadas, lo cual hace difícil que se refleje una mejora rápida en la medición de este ítem, será un proceso paulatino que se debe contemplar dentro de la planificación estratégica de la institución.

Figura 33. Gráfica de resultados.



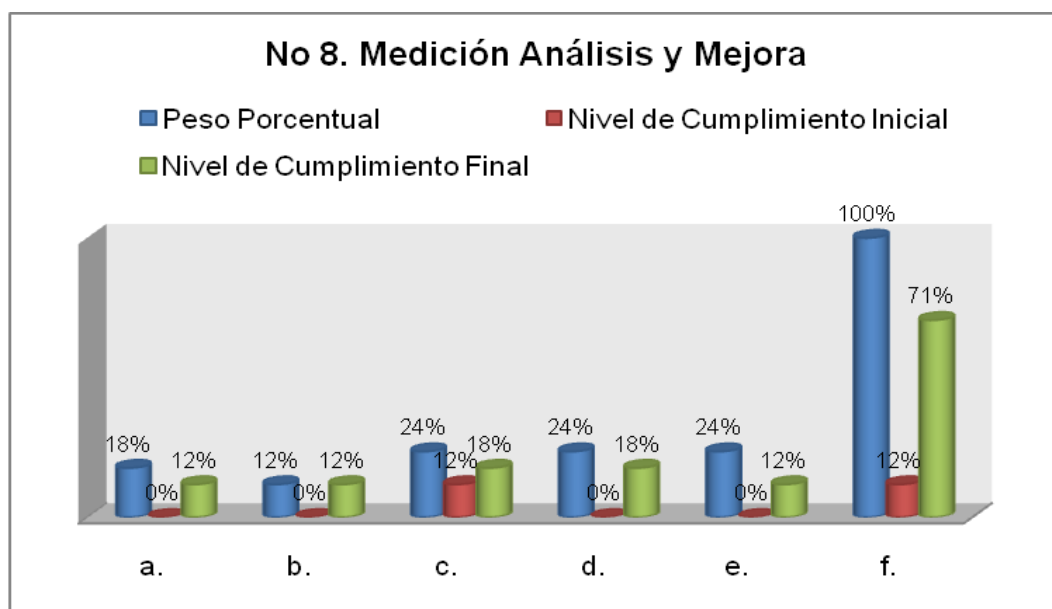
Fuente: Autores del proyecto

Realización del producto

- a. Planificación del producto
- b. Procesos relacionados con el cliente
- c. Revisión de los requisitos
- d. Comunicación con el cliente
- e. Planificación, diseño y desarrollo
- f. Elementos de entrada el diseño y desarrollo
- g. Resultados del diseño y desarrollo
- h. Revisión del diseño y desarrollo
- i. Verificación del diseño y desarrollo
- j. Validación del diseño y desarrollo
- k. Control de cambios del diseño
- l. Proceso educativo y prestación del servicio
- m. Validación de los procesos de prestación del servicio
- n. Identificación y trazabilidad
- o. Propiedad del cliente
- p. Acumulado

En la gráfica se observa un alto cumplimiento en el numeral. Con el trabajo realizado en la institución se paso de un 65% a un 97%, lo que se logró con el establecimiento y medición de indicadores. El no cumplimiento en este numeral se da a causa de no contar con mecanismos de seguimiento a egresados.

Figura 34. Gráfica de resultados.



Fuente: Autores del proyecto

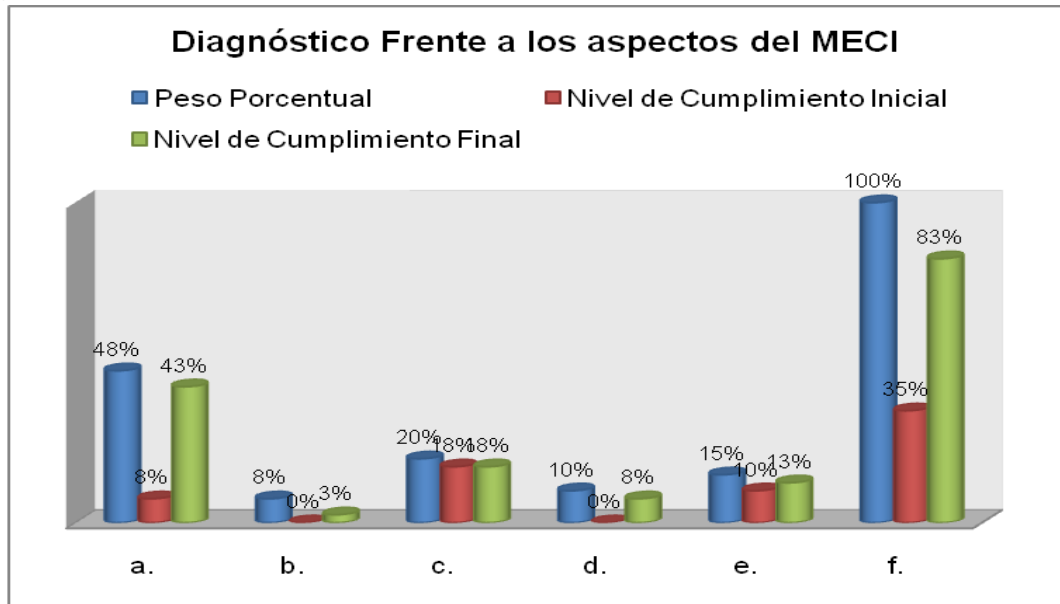
- a. Identificación, Análisis, Valoración del riesgo y Políticas de administración de riesgos
- b. Políticas de operación
- c. Autoevaluación del control y la gestión
- d. Evaluación del sistema de control interno
- e. Plan de mejoramiento institucional
- f. Acumulado

El cambio sustancial que se dio en el cumplimiento de la institución en este numeral se debió al trabajo realizado, con la medición de la eficiencia de los procesos lo que se traduce en la mejora de la calidad del servicio gracias a la implementación de los indicadores de gestión. El incumplimiento del numeral se da a causa del poco nivel de desarrollo del sistema.

8.4.2 Modelo Estándar de Control Interno.

Al realizar el diagnóstico final del MECI se tienen los siguientes resultados:

Figura 35. Grafica de resultados.



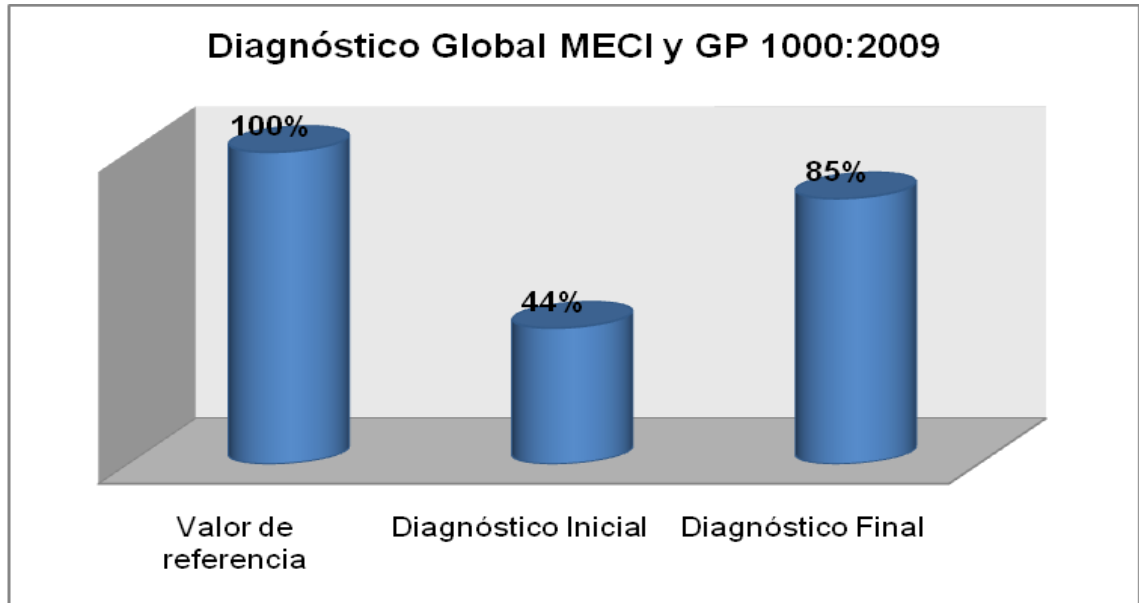
Fuente: Autores del proyecto

- Identificación, Análisis, Valoración del riesgo y Políticas de administración de riesgos
- Políticas de operación
- Autoevaluación del control y la gestión
- Evaluación del sistema de control interno
- Plan de mejoramiento institucional
- Acumulado

La alineación de la institución con las directrices del MECI de la Alcaldía de Piedecuesta, permitió pasar de un nivel de cumplimiento del 35% al 83%. Especialmente por la aplicación de las políticas para la administración del riesgo, las que permitieron implementar controles y programas para mitigar su impacto.

8.4.3 Consolidado MECI y GP 1000:2009

Figura 36. Gráfica resultados.



Fuente: Autores del proyecto

Al articular el MECI y la GP 1000:2009, y constituir el Sistema de Gestión de Calidad del COBALGAR, se puede observar que aumentó el nivel de cumplimiento de las dos normas en un 41%, lo que se traduce en un avance en materia de gestión de la institución.

Si bien es cierto que se logró un gran avance con el trabajo hecho en la institución, se reitera que se debe continuar con las políticas adoptadas hasta el momento, además de mejorar y corregir los aspectos nombrados en los hallazgos encontrados en las auditorías realizadas.

8.5 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PROYECTO

En la siguiente tabla se relaciona el objetivo general del proyecto y los objetivos específicos con las actividades desarrolladas para el cumplimiento del plan de proyecto, además se encuentra especificados los capítulos en los cuales se realizaron las actividades correspondientes a cada objetivo.

Figura 37. Cumplimiento de los objetivos del proyecto.

Cumplimiento de los Objetivos		
Objetivo General	Cumplimiento	Capítulo
Diseñar, Documentar, Implementar y Evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI, que permita direccionar y controlar los procesos del Colegio Balbino García de forma eficiente.	La implementación del SGC en el COBALGAR, se realizó siguiendo los lineamientos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI de la Alcaldía de Piedecuesta.	3,4,5,6,7 y 8
Objetivos Específicos	Cumplimiento	Capítulo
Hacer la planeación estratégica del sistema de gestión de calidad que se va a implementar en el colegio.	Se hizo un diagnóstico general de la institución con los elementos del horizonte institucional, para que los elementos del SGC.	3 y 5
Realizar un diagnóstico que permita evidenciar el estado actual del colegio con respecto a los requerimientos de la NTC GP1000:2009 y MECI.	Se realizó el diagnóstico de los requerimientos de la NTC GP 1000:2009, basado en la encuesta proporcionada por la DAFFP, y la GTC 200.	3
Sensibilizar a todos los miembros de la comunidad educativa, sobre la importancia que tienen las normas en el logro de los objetivos del plantel.	Se realizaron jornadas de sensibilización, a los miembros de la comunidad educativa sobre los diferentes aspectos de la norma.	4
Capacitar a los miembros del grupo primario, sobre los lineamientos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI 1000:2005 de la Alcaldía de Piedecuesta.	Después de conformado el comité de calidad, se realizaron las jornadas de capacitación, para que se documentara, implementara, evaluara y mantuviera el sistema .	5 y 7
Documentar el sistema de gestión de calidad bajo los requerimientos de la NTC GP 1000:2009 y el MEC.	Se elaboro la documentación requerida por el sistema, así como la estandarización de los formatos existentes en la institución.	6
Implementar el Sistema de gestión de calidad en el colegio Balbino García de Piedecuesta.	La implementación del Sistema comprendió la divulgación y puesta en funcionamiento de la documentación.	7
Evaluar el SGC, implementado en el colegio por medio de dos Auditoría internas	Se realizaron dos auditorías internas a los procesos identificados en la institución. Además de realizarse un Diagnostico final.	8
Elaborar planes de acción para las no conformidades encontradas en las dos auditorías	Se elaboraron los planes de mejoramiento de las dos auditorías, productos de los dos informes presentados por el equipo auditor.	8
Establecer indicadores que permitan evaluar los objetivos de calidad.	Se elaboró la hoja de vida de indicadores para la medición de cada uno de los procesos.	5

9. Fuente: Autores del proyecto

10. CONCLUSIONES

- Aunque se encontraron aspectos favorables en cuanto al cumplimiento de los numerales de la NTC GP 1000:2009, en la institución, en este momento no se está en capacidad de optar por la certificación, esto debido a las falencias encontradas en la infraestructura y ambiente de trabajo.
- Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad sea exitoso se debe contar con el apoyo de la alta dirección, no solo porque esto asegura la participación de todos miembros del proceso, sino que garantiza los recursos necesarios que permitan la sostenibilidad del proyecto.
- Durante la divulgación de la documentación es importante realizar la retroalimentación con el fin de validar los documentos o realizarles ajustes, como en el caso particular de este proyecto el mapa de riesgos.
- Los continuos cambios en la normatividad aplicable, expedida por el Ministerio de Educación Nacional, principalmente en lo referente a la evaluación y promoción de los estudiantes, desmotivan a los miembros de la comunidad educativa en la mejora de la calidad del servicio.
- Un buen diseño en la estructura de la documentación, es fundamental para que el sistema no se perciba como robusto y se pueda involucrar a todos los miembros de la comunidad educativa.
- En la etapa de planificación, se hace necesario hacer énfasis en la importancia, de conocer y entender, por parte de todos los miembros del establecimiento las directrices institucionales.
- La realización de las dos auditorías evidenciaron algunas fallas en el sistema, lo que permitió tomar las acciones pertinentes para cumplir con uno de los principios de calidad como lo es la mejora continua.

- Uno de los principales inconvenientes que se presenta es la ausencia de datos concisos, ya que no se realiza seguimiento a muchas de las variables que influyen en los diferentes procesos de la institución. La recuperación de la información se convierte en un problema que consume tiempo y recursos.

11. RECOMENDACIONES

- Se debe fomentar entre los miembros de la comunidad educativa una cultura de auto control y seguimiento a las actividades que se desarrollan y el manejo adecuado de la documentación en especial el manejo de los registros.
- La institución debe planificar los costos de implementación del sistema, así como los de su mantenimiento, lo que permitirá asegurar la sostenibilidad del proyecto.
- Cuando la institución planea optar por la certificación en la NTC GP 1000:2009, debe utilizar estrictamente la metodología de la DAFP, para realizar el diagnóstico del sistema, ya que es una exigencia del ente certificador. No podrá emplear la lista de verificación empleada en el proyecto.
- Se hace imprescindible que se agilice la puesta en marcha de la página web que cuente con intranet, lo que permitirá facilitar el flujo de información entre las diferentes sedes, además se traducirá en un ahorro en costos.
- La institución debe fortalecer los mecanismos de comunicación con los clientes para llevar a cabo la mejora continua en los procesos.
- Se debe persuadir a todos los trabajadores de la institución, en especial a los miembros del grupo primario, en iniciar un proceso de formación en Sistemas de Gestión de Calidad, aprovechando el convenio que se tiene con instituciones de educación superior como el SENA.
- La institución debe generar continuamente proyectos encaminados a mejorar la infraestructura, aspecto que se ve fuertemente afectado en el

cumplimiento de las expectativas de los clientes de un adecuado ambiente de trabajo y entorno seguro.

BIBLIOGRAFÍA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Amortización modelo estándar de control interno MECI 1000:2005. Sistema de Gestión de Calidad NTC GP 1000:2009, Bogotá. La entidad.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía Administración Del Riesgo.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Diagnóstico para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 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. Bogotá. El Instituto.

DIPLOMADOS ASEDUIS, (Bucaramanga: 2010). Memorias del Diplomado en modelos integrados para la gestión organizacional HSEQ. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander.

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.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Directrices para las auditorías de calidad. ICONTEC, 2000. (NTC ISO 19011). Bogotá. El Instituto.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9000:2000. Bogotá. El Instituto.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION. Sistemas de Gestión de la Calidad. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. NTCGP 1000:2009. Bogotá. El instituto.

Modelo Estándar de Control Interno. MECI 1000:2005.

ANEXOS

Anexo A. Encuesta Diagnóstico frente a la NTC GP 1000:2004

Núm.	Núm. norma	Afirmaciones	No se cumple	Se cumple	Evidencia		OBSERVACIONES
					Verbal	Documento	
	4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
	4.1	Requisitos Generales					
1	a	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación).	X		X		No se cuenta con documentos, que ayuden a clarificar los procesos que se llevan a cabo en la institución.
2	b	Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente.		X		X	
3	c	En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.		X		X	
	4.2	Gestión documental					
	4.2.1	Generalidades					
4	a	La política y los objetivos de calidad están documentados.	X				La institución no cuenta con política de calidad, ni objetivos de calidad.
5	b	Existe un Manual de Calidad.	X				No se tienen manual de calidad, debido al escaso conocimiento que los miembros de la comunidad educativa tienen al respecto.

6	c	Se han elaborado los procedimientos documentados (Control de documentos, control de registros, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad).		X		X	
7	d	Se han elaborado otros documentos (proyecto educativo institucional, disposiciones de los consejos, diseños curriculares, planes y programas de estudio, planes de mejoramiento, manual de convivencia) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.		X		X	
	4.2.3	Control de documentos					
8	a	Existe un procedimiento documentado que incluya la elaboración, edición, revisión y aprobación de los documentos internos, incluidos su identificación y su estado de revisión; por ejemplo, manual de calidad, PEI, manual de convivencia, procedimientos en las distintas áreas de gestión, guías programas.	X				Los procedimientos que están documentados corresponden a otras actividades propias de la prestación del servicio.
9	b	Existe un procedimiento documentado que describa el mecanismo que permita que los documentos estén disponibles para la comunidad educativa.	X				En este aspecto se argumenta que los trabajadores, saben cuál es el procedimiento a seguir y por esta razón es innecesario documentar.
10	c	Existe un procedimiento documentado que describa el mecanismo para el control de los documentos internos y externos (principalmente las reglamentaciones pertinentes que deban ser actualizadas).	X				Se conoce el procedimiento pero no está documentado.
11	d	Existen recursos para el registro y la verificación de documentos externos, no solamente del marco legal vigente, sino de otros que tengan incidencia en el establecimiento (políticas educativas, planes sectoriales de educación y otros).		X		X	
	4.2.4	Control de registros		X		X	
12	a	Se cuenta con el registro del reporte de resultados de las evaluaciones internas y externas, tanto institucionales como de los estudiantes, docentes y personal administrativo y de servicios generales.	X			X	No se lleva un adecuado registro de los resultados de las evaluaciones realizadas al interior de la institución a pesar que si se realizan.
13	b	Registros de las decisiones de los comités de evaluación y promoción.		X		X	

14	c	Registros de matrícula deserción, repetición, casos de dificultades de aprendizaje, evidencias de estudios cursados (certificados de asistencia, boletín de calificaciones, diplomas actas de grado y otros).		X		X	
15	d	Reporte o lista de chequeo del desarrollo de procesos, procedimientos o actividades claves para el establecimiento educativo. Por ejemplo, programas y evaluaciones de impacto.		X		X	
16	e	Registro de las actividades de la alta dirección, por ejemplo proyectos e iniciativas.		X		X	
17	f	Reporte pérdidas, daños o uso inadecuado de la documentación proporcionada por los educandos.		X		X	
18	g	Registro de quejas y reclamos y del tratamiento que se le dan a los mismos.		X		X	
19	h	Registros de procesos de resolución de conflictos.		X		X	
20	i	Registro de actividades desarrolladas para generar unidad de criterio pedagógico entre los docentes, como son jornadas pedagógicas, proyectos institucionales, eventos internos o externos de formación y actualización.		X		X	
21	j	Registro de las participaciones de los estudiantes en la indagación, innovación e investigación.	X				La institución cuenta con un semillero de investigación en tecnología, pero no se lleva un registro de los encuentros y demás.
22	k	Actas de reunión de los comités de calidad.		X		X	
23	l	Registro de las actividades complementarias. (Convenio SENA y UNAB).		X		X	
	5	Responsabilidad de la Dirección					
	5.1	Compromiso de la dirección					
24	a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.		X		X	

25	c	Se han establecido los objetivos medibles que permitan el cumplimiento de la política de calidad educativa.	X			X	Se establecen objetivos, relacionados con las políticas de estado, pero no se les ha realizado seguimiento y medición.
26	d	Se han asegurado los recursos necesarios para la implementación y el logro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad del establecimiento educativo sean accesibles, según condiciones definidas.		X		X	
	5.2	Enfoque hacia el cliente		X		X	
27	a	Se indaga sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas con relación a los procesos pedagógicos adelantados por dentro y fuera del aula, así como los servicios complementarios de bienestar estudiantil.	X				La institución educativa realiza encuestas para definir los intereses de los estudiantes y tener mayor claridad en el proceso de articulación con el SENA Y LA UNAB. Sin embargo no se indaga sobre aspectos como bienestar estudiantil y actividades extracurriculares.
28	b	Se determinan las necesidades de los padres de familia, indagando sobre las condiciones socioeconómicas y culturales de las familias, así como sus apreciaciones con respecto a las condiciones que deberían tener el servicio educativo en relación con la calidad, la oportunidad, el costo y seguridad. Se aprovechan las jornadas de entrega de informes los talleres y escuelas de padres para este fin.		X		X	
29	c	Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente.	X				El establecimiento busca los mecanismos de conocer el nivel de satisfacción de padres de familia y estudiantes.
30	d	Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.		X			
	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación					
		Responsabilidad y autoridad					
31	a	Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.		X		X	

32	b	Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.		X		X	
	5.6	Revisión por la dirección					
	5.6.2	Información para la revisión					
33	a	Se evalúan los resultados de aprendizaje de los estudiantes medidos a través de las pruebas tanto externas como evaluaciones internas del establecimiento educativo.		X		X	
34	b	Se tiene y se evalúa el horizonte institucional y el direccionamiento estratégico del establecimiento educativo.		X		X	
35	c	Se tiene y se analizan los resultados institucionales y las evaluaciones externas efectuadas por las autoridades, educativas.		X		X	
36	d	Se conocen y se evalúan los efectos financieros de las actividades relacionadas con la calidad.(recursos transferidos por autoridades educativas).	X				No se hace la evaluación interna de los efectos financieros, sin embargo la institución está controlada por entidades gubernamentales.
37	e	Se evalúan los resultados de la resolución de quejas, reclamos, solicitudes y manifestaciones de satisfacción de beneficiarios y otras partes interesadas.	X				Por ley se debe hacer un tratamiento a derechos de petición, pero a las quejas y reclamos no se hace ningún tratamiento.
38	g	Se revisan los estudios comparativos con otras instituciones.	X				Se revisa el escalafón del colegio con respecto a las pruebas ICFES y saber, pero no se hace una evaluación exhaustiva.
39	h	Se evalúa el cumplimiento del perfil del egresado de institución.	X				No se ha hecho la evaluación del perfil del egresado.
40	i	Se lleva un seguimiento sobre el destino de los egresados de la institución.	X				No se lleva a cabo este proceso.
41	j	Se evalúan las oportunidades de mejora.	X				El colegio cuenta con un comité de calidad, en el que se tratan estos temas

							pero de una manera informal.
42	k	Se está al tanto de los requisitos legales, profesionales o reglamentarios y los cambios en el marco legal vigente.		X		X	
	5.6.3	Resultados de la revisión					
43	a	Se establecen nuevas oportunidades de mejoramiento, se realizan investigaciones y estudios con los actores educativos y partes interesadas.	X				Todas las oportunidades de mejora que se analizan, no conllevan a un plan de mejora debido a la informalidad con que se tratan.
44	b	Se proponen ajustes al direccionamiento estratégico del establecimiento educativo.	X				Estos temas son tratados en la semana de desarrollo institucional, sin embargo no se le da la relevancia que tiene.
45	c	Se establecen parámetros de mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje y de los procesos de gestión académica, directiva, administrativa-financiero y de la comunidad.	X				No se han evaluado los procesos para determinar las oportunidades de mejora.
46	d	Se llevan actas de las reuniones de revisión sobre la gestión institucional efectuadas por la alta dirección y otras instancias del gobierno.	X				No se llevan este tipo de registros de reuniones.
	6	Gestión de los recursos					
	6.1	Provisión de los recursos en los establecimientos educativos					
47	a	Se definen mecanismos para identificar, adquirir y disponer de los recursos necesarios para la realización de los procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de gestión a la comunidad, así como para incrementar la satisfacción de los beneficiarios		X	X		
	6.2	Talento humano					
	6.2.1	Generalidades					
48	a	El personal que se desempeña en los diferentes cargos cuenta con el perfil	X				Debido a la ley XX, el colegio debe ajustar el personal docente al número de alumnos

		definido y los requisitos definidos por el marco legal vigente.					que hay; como consecuencia se evidencia que hay maestros desempeñándose en áreas diferentes a las que fue preparado.
49	b	El personal es consciente de sus responsabilidades, es decir demuestra la capacidad para alcanzar los resultados deseados y para contribuir al logro de los objetivos y al cumplimiento de la misión institucional.	X				Los trabajadores no conocen la misión institucional. El ausentismo en los maestros es uno de los principales problemas que afronta la institución.
50	c	El personal es capaz de trabajar en equipo de manera eficaz y eficiente.	X				Se prefiere trabajar individualmente.
	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación					
51	a	La organización determina metodologías e instrumentos para determinar las competencias en función de su responsabilidad, autoridad y objetivos estratégicos.	X				La responsabilidad de cada funcionario es asumida por el mismo. Solo es confirmada cuando se comete la falta y se sigue el conducto regular.
52	b	La organización define acciones para informar, capacitar y formar personal, acordes con las competencias requeridas y las necesidades detectadas.	X				Las capacitaciones y formación del personal, está a cargo de cada funcionario, y por las entidades gubernamentales cuando se llama a convocatoria.
53	c	La organización tiene definido un procedimiento para la inducción al personal docente que se va integrando al establecimiento.	X				Se sabe lo que se debe hacer en el momento de ingreso de un nuevo funcionario, pero no está documentado.
54	d	Se concientiza a los miembros de la comunidad educativa sobre la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.	X				Como no se tienen objetivos de calidad, no se trata de este aspecto en las reuniones de profesores.
55	e	Se tienen registros de la educación, formación, Habilidades y experiencia del personal.		X		X	
	6.3	Infraestructura					

56	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.	X				La institución educativa cuenta con recursos limitados para la realización de sus labores, hacen falta aulas especializadas y laboratorios principalmente.
57	b	Se cuenta con los recursos didácticos y tecnológicos necesarios para el proceso enseñanza-aprendizaje, de acuerdo con el nivel y modalidad de la institución.	X				La institución se encuentra gestionando material didáctico para fortalecer el proceso de enseñanza. Todavía no se cuenta con este material.
58	c	Cuenta con servicios de apoyo para el bienestar común, como transporte, cafeterías, restaurantes, orientación estudiantil.	X				No se cuenta el servicio de orientación escolar, una gran falencia en cuanto al bienestar estudiantil. El transporte no es requerido ya que los estudiantes pertenecen al casco urbano del municipio de Piedecuesta.
59	d	La institución cuenta con equipos e instalaciones de seguridad y comunicaciones internas y externas.		X		X	
60	e	Se garantiza que la infraestructura cumple con los parámetros de iluminación, ergonomía, temperatura, acústica, vibraciones y radiaciones, entre otros adecuados para el proceso educativo y con la legislación vigente.	X				No se han hecho estudios de iluminación y ergonomía que sustenten la afirmación.
	6.4	Ambiente de trabajo					
61	a	Se identifican, se mantienen e interviene en el clima organizacional de la institución.	X				No se tiene un programa para mejorar el clima organizacional.
62	b	Se implementan acciones para mantener las buenas relaciones entre los diferentes elementos de la comunidad educativa.	X				La institución no se encarga de este asunto.
63	c	Se prevén procesos que aseguran la integridad física del estudiante, así como mecanismos que permitan atender en forma inmediata accidentes, eventualidades y problemas de salud.	X				La institución no cuenta con mecanismos que le permitan atender un eventual accidente, solo el botiquín, los demás casos y por enfermedad del estudiante se

							debe trasladar a un centro asistencial.
64	d	Se protege la integridad psíquica y moral de los estudiantes, en el marco de los valores establecidos por la institución.	X				No se cuenta con los recursos económicos para solventar los gastos que esto genera.
	7	Realización del producto					
	7.1	Planificación de la realización del producto educativo					
65	a	Está planificada la prestación del servicio educativo para cada uno de los grados que ofrece.		X		X	
66	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.	X				No existe un SGC con el cual se pueda dar cumplimiento a los objetivos de la institución.
67	c	Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.	X				No se identifican cuales procesos son misionales
68	d	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el servicio educativo.	X				No se plantean objetivos de calidad.
69	e	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para la prestación del servicio educativo.	X				Los procesos no se documentan, lo que lleva a la institución a no tener el control sobre los mismos.
70	f	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación y seguimiento, para la prestación del servicio educativo.	X				No se tiene un control de la prestación del servicio, en cuanto a la satisfacción del cliente.
71	g	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y la prestación del servicio cumplen con los requisitos.	X				Los registros que se llevan corresponden a los exigidos por el Ministerio de Educación. Estos nunca son evaluados para la mejora continua.
	7.2	Procesos relacionados con los clientes					

	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto educativo.					
72	a	Para determinar los requisitos se tiene en cuenta el marco legal vigente.		X			
73	b	Se ha incorporado los requisitos del cliente a los estándares y lineamientos curriculares.	X				El diseño curricular se hace basado principalmente en la exigencias del Ministerio de Educación
75	c	Se han determinado otros requisitos relacionados con la prestación del servicio educativo, por parte de la entidad.	X				Se han hecho aproximaciones para conocer los requisitos del cliente sin que esto tenga una repercusión significativa en los diseños curriculares.
	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio					
76	a	Se confirma la aceptación recíproca de los requisitos y condiciones del producto educativo y la prestación del servicio antes de la suscripción de la matrícula.		X			
77	b	La institución se asegura que los padres de familia conocen el manual de convivencia, y los procedimientos y montos de los cobros autorizados.		X			
78	c	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.		X			
79	d	Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio educativo y de las acciones que en esta revisión se originen.		X			
	7.2.3	Comunicación con los clientes					
80	a	Se brindan periódicamente y en horarios accesibles una información completa del servicio educativo ofrecido, la forma de evaluarlo y los resultados obtenidos.		X			
81	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.		X			

82	c	Se facilitan las consultas, se atienden las quejas y solicitudes y se asegura que los requisitos de la comunidad educativa y las partes interesadas queden claramente establecidos en los convenios o contratos que se suscriban.		X			
83	d	Mantienen un sistema de retroalimentación que permita la recepción, análisis y respuestas a las demostraciones de satisfacción o insatisfacción, sugerencias, solicitudes quejas y reclamos presentadas.		X			
	7.3	Diseño y desarrollo					
	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo					
84	a	El establecimiento educativo planifica y controla el diseño y desarrollo de los programas de educación y formación, así como los servicios complementarios y de apoyo, atendiendo las necesidades de los clientes; de acuerdo al PEI.	X				La institución educativa se encarga de la planificación ya que es un requisito exigido por el MEN; sin embargo este proceso no es controlado.
85	b	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo de los programas de formación, con sus currículos y planes de estudio, así como los servicios complementarios y de apoyo.	X				No hay una estructuración de la planificación del diseño curricular, esto se hace en la semana de desarrollo institucional
86	c	Se establecen las actividades de revisión de los programas de formación y de los servicios complementarios y de apoyo.		X			
87	d	Se establece la validación del diseño mediante la evaluación en condiciones reales de prestación del servicio.	X				La validación se hace sobre supuestos no mediciones reales del impacto de la prestación del servicio.
88	e	Se asignan responsabilidades y responsables para el diseño y desarrollo (rector, consejos, coordinadores).		X			
89	f	Se planifica y revisa periódicamente el PEI o su equivalente y las directrices que de él se desprenden.		X			
	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo					

90	a	Se recoge información de para el diseño y desarrollo de los actores de la comunidad educativa (directivos, docentes, padres de familia, estudiantes, personal administrativo y de servicios).		X			
91	b	Se incluye las disposiciones de las autoridades gubernamentales de educación.		X			
92	c	Se incluye los requisitos de las asociaciones educativas asociadas a las mismas.		X			
93	d	Se incluye dentro del diseño del servicio las necesidades del sector productivo.		X			
94	e	Se incluye el proyecto educativo institucional en la planificación de la prestación del servicio.		X			
95	f	Las características de los estudiantes se tienen en cuenta para el diseño y desarrollo de la prestación del servicio.		X			
96	g	Se tiene en cuenta el crecimiento económico del país en la determinación del diseño y desarrollo del producto.		X			
	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo					
97	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.	X				Los resultados del diseño y desarrollo no tienen un soporte documental claro, lo que dificulta su análisis.
98	b	Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación.		X			
99	c	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio.		X			
	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo					
100	a	La institución se asegura que todos los docentes preparan las clases, revisando lo programado para cada grado y asignatura.	X				Esto no hace, debido al tamaño de la organización si embargo se hace un seguimiento a los profesores con recurrentes fallas en la prestación del servicio.

101	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.	X				Como no se tiene un soporte documental adecuado de la planificación, no se hace la medición adecuada y se considera que se quedan problemas si identificar.
102	c	Las revisiones son hechas por aquellos que participaron en las actividades de diseño y desarrollo (directivos, docentes, personal administrativo, asesores educativos).	X				La mayoría de las veces las revisiones de las actividades de diseño y desarrollo son hechas por los coordinadores académicos, porque no hay un verdadero compromiso por parte de la mayoría de docentes y administrativos.
	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo					
103	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.			X		
104	b	Se verifican los documentos relacionados al diseño y desarrollo, PEI, recurso didáctico, planes de mejoramiento.	X				Se hace una revisión y actualizaciones pero no en la periodicidad que se debiera.
105	c	Se hace un contraste de los diseños con las directrices gubernamentales en la materia		X			
106	d	La alta dirección hace la revisión de los documentos del diseño y desarrollo, para recoger sus impresiones y aportes.		X			
107	e	Se hacen experimentos de nuevas modalidades o metodologías de formación.		X			
	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo					
108	a	Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, por ejemplo por medio de evaluaciones externas e internas efectuadas por el establecimiento educativo.	X				No se hacen evaluaciones internas del diseño y desarrollo de la prestación del servicio.
109	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.	X				El análisis estadístico se hace, pero no tiene un análisis de fondo, que permita tomar decisiones sobre los indicadores.

110	c	Se registran los resultados de la verificación del diseño y desarrollo del servicio y las acciones derivadas de la misma.	X				No se lleva este tipo de registros de actividades, no hay un procedimiento para el desarrollo de las mismas.
111	d	Se registran todas las actividades desarrolladas en este numeral.	X				No se llevan ningún tipo de registro de las actividades de diseño y desarrollo.
	7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo					
112	a	Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo.		X			
113	b	Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño y desarrollo.		X			
114	c	Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación		X			
115	d	Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan.		X			
	7.5	Proceso educativo y prestación de servicio					
		Control del proceso educativo y de la prestación del servicio					
116	a	Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe prestar el servicio.		X			
117	b	La prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas.		X			
118	c	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)		X			
120	d	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio		X			
	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y					

		la prestación del servicio					
121	a	La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados	X				No se cuenta con una correcta identificación de los procesos que se desarrollan en la Institución y por ende no se realiza control y seguimiento a los mismos.
122	b	En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y métodos.	X				No se cuenta con caracterización de procesos o procedimientos en los cuales se describan las M's.
123	c	En la validación se incluyen los requisitos para los registros.	X				No se tiene establecido un procedimiento para el control de registros.
124	d	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación.	X				No se cuenta con un procedimiento o método definido para la revalidación.
	7.5.3	Identificación y trazabilidad					
125	a	Se le hace seguimiento al proyecto educativo institucional ,calificaciones, títulos otorgados, seguimiento a egresados	X				No se lleva a cabo en la institución este tipo de procedimientos.
	7.5.4	Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio)					
127	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 personal del estudiante.		X			
128	b	Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.		X			
129	c	Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso		X			
	7.5.5	Preservación del producto y/o servicio					

130	a	Se preservan documentos académicos como manuales de convivencia y materiales impresos y electrónicos, reportes de rendimiento académico.		X			
	8	Medición, análisis y mejora					
	8.1	Generalidades					
131	a	Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.	X				No se planifican los procesos de seguimiento, análisis y mejora de los procesos.
132	b	Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.	X				No están documentados, ni implementados los proceso de análisis y mejora de los procesos.
133	c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del servicio.	X				Se deberían tener en cuenta otros aspectos, relevantes dentro de la determinación.
	8.2	Seguimiento y medición					
	8.2.1	Satisfacción del cliente					
135	a	Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.	X				La aproximación que se ha tenido en este aspecto es la reunión de padres de familia, en donde se escuchan apreciaciones de parte de ellos.
136	b	Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.	X				No se han establecido mecanismos que permitan hacer una evaluación de la satisfacción del cliente.
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos					
137	a	El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad	X				Los procesos no son evaluados
138	b	Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente,		X			

		cuando no se alcanzan los resultados planificados.					
139	c	Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.	X				No se posee una herramienta que permita a la los clientes y parte interesadas dar seguimiento a los resultados de la evaluación.
140	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 páginas web		X			
	8.2.4	Seguimiento y medición del servicio					
141	a	Se mide y se hace seguimiento a las características del servicio	X				No se realiza medición o seguimiento a las características del servicio más allá de lo exigido por el MEN.
142	b	Se verifica el cumplimiento de los requisitos del servicio.	X				No se verifica el cumplimiento de los requisitos.
143	c	Se hace el seguimiento y la medición de las características del servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó.	X				No se hace de forma adecuada pues no se tiene claridad de las etapas del servicio de formación.
144	d	Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del servicio.	X				No se maneja registro de la conformidad del servicio.
		Control de servicio no conforme					
145	a	Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las fallas en el servicio.	X				El colegio no ha documentado sus procesos, o establecido sus PNC.
146	b	Se hace tratamiento de las no conformidades del servicio mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada	X				No, pues no se tienen establecidos los PNC de la institución.
		Análisis de datos					

147	a	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente.	X				No se realiza análisis de datos
148	b	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos servicio.	X				No se realiza análisis de datos


Anexo B. Estructura Diagnóstico MECI

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO			
No	Afirmaciones	Se Cumple	No se Cumple
	Identificación, Análisis, Valoración del riesgo y Políticas de administración de riesgos		
1	Se Identifican las oportunidades y amenazas generadas por el entorno, con base en el análisis de información externa y el análisis estratégico elaborado para el diseño de los Planes y Programas?	X	
2	Se aplica una metodología apropiada para el análisis del Contexto Estratégico de la Entidad?		X
3	Se cuenta con la participación de Servidores Públicos de los diferentes niveles en el análisis del Contexto Estratégico?	X	
4	Existen procesos de autoevaluación permanente que verifiquen la validez del Contexto Estratégico con la ocurrencia de riesgos en la operación de la Entidad?	X	
5	La metodología de Identificación de Riesgos se aplica en todos los niveles que conforman el Modelo de Operación por Procesos de la Entidad?		X
6	Se describen adecuadamente cada uno de los riesgos que afectan el desempeño de los macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades?		X
7	Se definen en forma precisa los efectos de cada riesgo en el Modelo de Operación (mapa de procesos) donde éste podría materializarse?		X
8	Se identifican y describen de forma precisa las causas de los riesgos?		X
9	Se aplica la metodología de Análisis de Riesgos en todos los niveles que conforman el Modelo de Operación por Procesos (mapa de procesos) de la Entidad?		X
10	Se encuentran bien definidos los criterios para determinar la gravedad de los riesgos?		X
11	Es coherente la evaluación de riesgos con la realidad de la Entidad?		X
12	La metodología de Valoración de Riesgos se aplica en todos los niveles que conforman el Modelo de Operación (mapa de procesos) de la Entidad?		X
13	Existe coherencia entre los criterios utilizados para priorizar los macroprocesos, procesos, subprocesos, actividades y sus respectivos riesgos?		X
14	La Valoración de Riesgos favorece el cumplimiento de objetivos de los demás elementos constitutivos del componente Administración de Riesgos?		X

15	Las Políticas de Administración de Riesgos son coherentes con los lineamientos normativos y legales que rigen a la Entidad?		X
16	Las Políticas de Administración de Riesgos se adaptan a las características y naturaleza de la Entidad y contemplan los posibles riesgos a que puede estar sujeta su gestión?		X
17	La alta dirección está comprometida con la definición y acatamiento de las Políticas de Administración de Riesgos?		X
18	Las Políticas de Administración de Riesgos se aplican en todos los niveles y por parte de todos los Servidores Públicos de la Entidad?		X
19	Existen parámetros que obligan a la revisión periódica de las Políticas de Administración de Riesgos y su adaptación a las diferentes circunstancias que puede atravesar la Entidad?		X
Políticas de operación			
20	Existe coherencia entre las Políticas de Operación y las Políticas de Administración de Riesgos?		X
21	Todos los servidores conocen y entienden las Políticas de Operación?		X
22	Las Políticas de Operación son aplicadas en todos los niveles y por parte de todos los servidores de la Entidad?		X
Autoevaluación del control y la gestión			
23	Se difunden los mecanismos e instrumentos utilizados para la realización de la Autoevaluación del Control?	X	
24	Los servidores de la Entidad comprenden los propósitos, metodologías e instrumentos requeridos para la Autoevaluación del Control?	X	
25	Las fuentes de información e instrumentos utilizados para la Autoevaluación del Control son pertinentes?	X	
26	Existe representación de todos los servidores en la realización de la Autoevaluación del Control?	X	
27	Los Servidores Públicos del nivel directivo de la Entidad comprenden la importancia del monitoreo permanente de los indicadores a los macroprocesos, procesos, subprocesos, planes y programas a su cargo?	X	
28	Durante el proceso de evaluación e informe de los indicadores participan todos los Servidores Públicos de los diferentes niveles?	X	
29	Las acciones de mejoramiento son coherentes con el resultado del análisis de indicadores?	X	
30	Se discuten los resultados del análisis de indicadores con todos los Servidores Públicos responsables de los procesos y planes institucionales?		X
Evaluación del Sistema de Control Interno			
31	Se cumplen los objetivos, principios y fundamentos del Sistema de Control Interno en la Entidad?		X
32	La efectividad de los elementos, componentes y subsistemas en su interacción apoyan el cumplimiento de los objetivos de la Entidad?		X
33	Se generan observaciones de Control Interno a los directivos de las áreas sobre las deficiencias significativas que requieren especial atención por parte de ellos?		X

34	Se presentan los informes de control interno a la alta dirección y al Órgano Consultor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden Nacional y Territorial?		X
Plan de mejoramiento Institucional			
35	La Entidad elabora anualmente un Plan de Mejoramiento Institucional?	X	
36	El Plan de Mejoramiento Institucional involucra las acciones de Mejoramiento a nivel de Macroproceso, Procesos, Subprocesos derivados de la Autoevaluación por área organizacional?		X
37	El Plan de Mejoramiento Institucional contempla las recomendaciones de mejoramiento generadas por la Evaluación Independiente del Sistema de Control Interno?	X	
38	El Plan de Mejoramiento Institucional contempla las recomendaciones emitidas por el órgano de Control Fiscal competente?	X	
39	El Plan de Mejoramiento Institucional contempla niveles de responsabilidad, términos de ejecución y recursos?	X	
40	Los servidores públicos de la Entidad conocen el Plan de Mejoramiento Institucional?		X

Anexo C. Plegable sensibilización.



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD


Conjunto de elementos interrelacionados de un establecimiento a través de los cuales se administra de forma planificada la calidad del servicio educativo, en busca de la satisfacción de los estudiantes y padres de familia.

Calidad es....
Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.


Beneficios ...Beneficios

- Mayor capacidad de análisis
- Entrenamiento y capacitación
- Mayor conciencia sobre la calidad
- Aumento de la productividad
- Cambio cultural positivo
- Equipos de trabajo consolidados
- Eficacia en labores diarias
- Mejoramiento de la satisfacción del cliente
- Alianzas Estratégicas
- Optima calidad percibida de clientes y competencia
- Disminución de devoluciones quejas o reclamos de los clientes
- Mejores relaciones y métodos de trabajo con clientes y proveedores
- Incremento de la cobertura de los productos y servicios en el mercado Nacional e Interna-

¡ 120 Caballos!




Apagando incendios



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

¿Cómo gestionar de una forma óptima los procesos en la organización?

1. Identificando claramente los procesos organizacionales existentes.
2. Reconociendo la participación y responsabilidad del proceso en el cumplimiento de la misión y visión institucional.
3. Aclarando el papel del líder y fortaleciendo su competencia.
4. Gestionando el proceso bajo el modelo del ciclo PHVA.



Cómo se gestiona un proceso?
Planificando y programando acciones, como:

- Definir objetivos medibles, realizables y que sean un reto.
- Definir método de operación del proceso.
- Planificar proyectos de mejora.
- Determinar recursos económicos, humanos y de infraestructura.
- Planear las actividades de seguimiento y medición.
- Definir responsabilidades y autoridades.
- Elaborar plan de trabajo y/o de actividades a realizar.

CONCEPTOS BÁSICOS

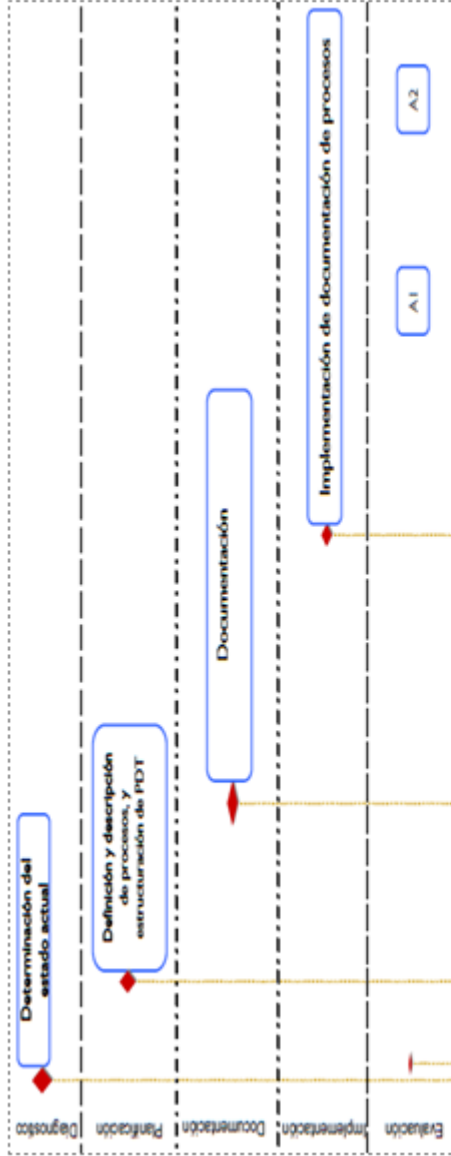
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso
Manual de la Calidad	Documento que especifica el SGC de una Organización
Guía	Documento que establece recomendaciones o sugerencias
Instructivo	Documento que describe en forma detallada y secuencial una actividad específica (cómo)
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o Proporciona evidencia de actividades desempeñadas

CLIENTE

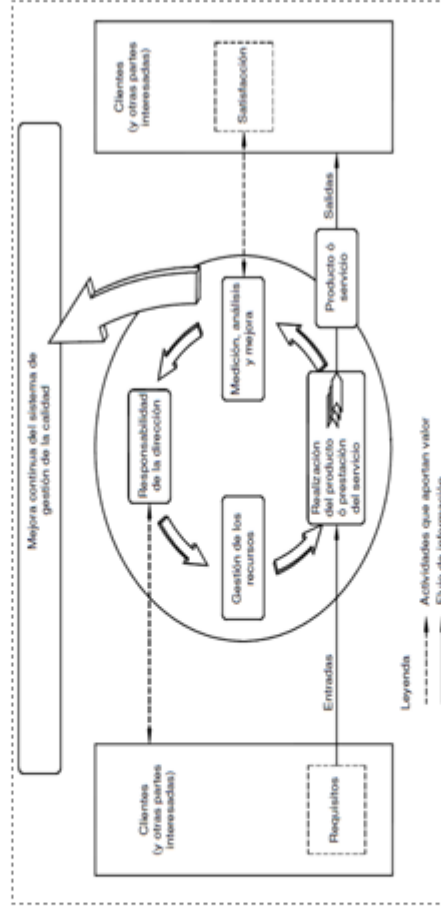
¿Qué es el Cliente/beneficiario?
El cliente/beneficiario es una organización o individuo que recibe un producto o servicio.

¿Qué es la Satisfacción del Cliente?
Percepción del cliente sobre el grado en que se

ETAPAS DE PROCESO



NORMA NTC GP:1000

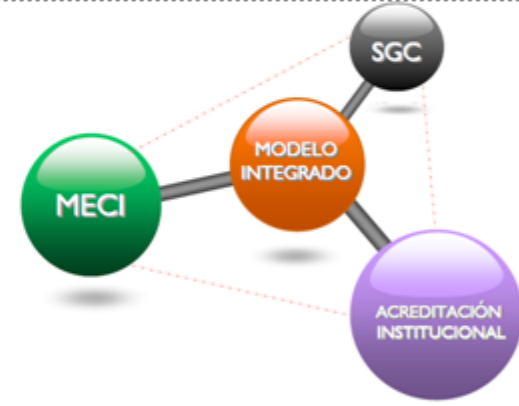


Colegio Balbino García
 Sede A calle 8 No. 9-50
 TEL: 6551575
cobalgar@col.1.telecom.com.co




SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Sensibilización y Conceptos



Anexo D. Evidencia Sensibilizaciones

	COLEGIO BALBINO GARCÍA	
LISTA DE ASISTENCIA ACTIVIDADES DEL SGC		

Lugar: Colegio Balbino García Piedecuesta, Santander	Fecha: Marzo 18 de 2010, Mayo 6 de 2010, Julio 29 de 2010, Octubre 7 de 2010	
Sede A		
Actividad de: Sensibilización SGC	Grupo A 8:00 am – 9:30 am	Grupo B 5:00 pm – 6:30 pm
Dirigido a: Docentes y Personal Administrativo	Responsable Actividad: Gestores del Proyecto	

No	Nombre de Asistente	Asistió			
		1.	2.	3.	4.
1	Adriana Ordoñez Vargas	X	X	X	X
2	Adriana Rueda Pinto	X	X	X	X
3	Alirio Téllez	X		X	X
4	Aminta Ortiz de Pereira	X	X	X	X
5	Amparo Martínez C.		X	X	X
6	Ana Myriam Miranda S.	X	X	X	X
7	Anibal Torres Lizarazo		X	X	X
8	Aracely Matajira	X	X	X	X
9	Arturo Parra P.	X	X	X	X
10	Astrid Judith Naranjo	X	X	X	X
11	Aura María Duarte Mantilla		X	X	X
12	Blanca Cecilia Moreno	X	X	X	X
13	Blanca Gómez de Jaimes		X	X	X
14	Blanca Nubia Leal Barón	X	X	X	X
15	Carlos Augusto P.	X	X	X	X
16	Carmen Janeth Porras G.	X	X	X	X
17	Carmenza Galvis A.		X		X
18	Cecilia Rey R.	X	X	X	X
19	Cenovia Méndez Mendoza	X		X	X
20	Cesar Augusto Ariza F.	X	X	X	X
21	Cesar Serrano Cubides		X	X	X
22	Ciro Alfonso Fuentes M.	X	X	X	X
23	Claudia Nancy F. Rojas	X	X	X	X
24	Dora Bautista B.	X	X	X	X
25	Doris Aydee Nieto A.	X	X	X	
26	Eddy Leonor Ortega F.	X	X	X	X
27	Elida Gamboa Gamboa	X	X	X	X
28	Eloina Calderón Basto	X	X	X	X
29	Emilano Almeida Rodríguez	X	X		X
30	Fanny Guevara Cárdenas	X	X	X	

9/19



COLEGIO BALBINO GARCÍA

Página 1 de 3

LISTA DE ASISTENCIA ACTIVIDADES DEL SGC

Lugar: Colegio Balbino García Piedecuesta Santander Sede A	Fecha: Marzo 18 de 2010, Mayo 6 de 2010, Julio 29 de 2010, Octubre 7 de 2010	
Actividad de: Sensibilización SGC	Grupo A 8:00 am - 9:30 am	Grupo B 5:00 pm - 6:30 pm
Dirigido a: Docentes y Personal Administrativo	Responsable Actividad: Gestores del Proyecto	

No	Nombre de Asistente	Asistió			
		1.	2.	3.	4.
31	Francy Helena Duarte Q.	X	X	X	X
32	Gabriel Cáceres	X		X	X
33	Gerardo Gómez Suarez	X	X	X	X
34	Gil Antonio Serrano Plata			X	X
35	Gilma Mantilla de Vera	X	X	X	X
36	Gladys Emilse Duran		X		X
37	Gladys Otálora	X	X	X	X
38	Gladys Viviescas	X		X	X
39	Gloria Bustos de Castellanos		X	X	X
40	Gloria Cárdenas	X	X	X	X
41	Gloria E. Serrano Díaz		X	X	X
42	Gloria M. Mendoza de Cuevas	X		X	X
43	Graciela Meneses	X	X	X	X
44	Hayler O. Salazar Benítez.	X	X	X	
45	Héctor F. Canaria		X	X	X
46	Herminia Camacho Ardila	X		X	X
47	Hortencia Villamizar Figueroa	X	X	X	X
48	Hugo Serrano Rojas	X	X	X	X
49	Isabel Calderón Basto	X	X		X
50	Jaime Gualdron Monsalve		X	X	X
51	Jasmine Elisa Duran C.	X		X	X
52	Javier Hernández C.	X	X	X	X
53	Jesús Macario Jaimes L.		X		X
54	José Ángel Rodríguez Díaz	X	X	X	X
55	José Antonio Castellanos Gelvez	X		X	X
56	José de Jesús Serrano	X	X	X	
57	José Luis Mendoza V.	X	X	X	X

Handwritten signature



COLEGIO BALBINO GARCÍA

LISTA DE ASISTENCIA ACTIVIDADES DEL SGC

Página 1 de 3

Lugar: Colegio Balbino García Piedecuesta Santander Sede A	Fecha: Marzo 18 de 2010, Mayo 6 de 2010, Julio 29 de 2010, Octubre 7 de 2010	
Actividad de: Sensibilización SGC	Grupo A 8:00 am - 9:30 am	Grupo B 5:00 pm - 6:30 pm
Dirigido a: Docentes y Personal Administrativo	Responsable Actividad: Gestores del Proyecto	

No	Nombre de Asistente	Asistió			
		1.	2.	3.	4.
58	Juan Beltrán Díaz	X	X	X	X
59	Laura Alejandra Quiroga Pérez	X		X	X
60	Leonardo Fabio Pinzón Barajas	X	X	X	X
61	Ligia Orduz Quintero		X		X
62	Lilia Escamilla Niño	X	X	X	X
63	Lucila Pérez Carvajal	X		X	X
64	Lucila Suarez Núñez	X	X	X	X
65	Luísa Sandoval R.	X	X	X	X
66	Luz Amparo Villamizar Gamboa	X	X	X	X
67	Luz Ángela Rincón González		X		X
68	Luz Estela Rodríguez de Rojas	X	X	X	X
69	Luz Marina Cárdenas Oliveros	X	X	X	X
70	Luz Marina Gómez Gómez		X		X
71	Luz Marina Rincón M.	X	X	X	X
72	Luz Marina Suarez Calderón	X		X	X
73	Manuel Duarte	X	X	X	X
74	Marco Fidel Rueda Muñoz	X	X		
75	María Amparo Martínez Cuevas	X	X	X	X
76	María Doris Largo Morales	X	X	X	X
77	María Irma Ardila de Pico		X		X
78	Marisol Prada González	X	X	X	X
79	Marta Elena Abreu	X	X	X	X
80	Marta Elena Jaimes A		X		X
81	Martha Cecilia Castillo	X	X	X	X
82	Martha Cecilia Pinto Rojas	X		X	X
83	Miguel Ángel Vargas	X			X
84	Nelly Cecilia Basto Hormiga	X	X	X	X

sha



COLEGIO BALBINO GARCÍA

Página 1 de 1

LISTA DE ASISTENCIA ACTIVIDADES DEL SGC

Lugar: Colegio Balbino García Piedecuesta Santander Sede A	Fecha: Marzo 18 de 2010, Mayo 6 de 2010, Julio de 2010, Octubre 7 de 2010	
Actividad de: Sensibilización SGC	Grupo A 8:00 am - 9:30 am	Grupo B 5:00 pm - 6:30 pm
Dirigido a: Docentes y Personal Administrativo	Responsable Actividad: Gestores del Proyecto	

No	Nombre de Asistente	Asistió		
		1.	2.	3.
85	Nelly Rubíela Anaya	X		X
86	Nelson Sierra Gómez	X	X	X
87	Néstor Argüello Quintero	X	X	X
88	Néstor P. Quiñones	X	X	X
89	Nicolasa Sandoval Jaimes		X	X
90	Nubía Jaimes Cubides	X	X	X
91	Nubia Pulido de Pardo	X	X	X
92	Olga Teresa Gutiérrez	X		X
93	Olinto Fernández Ávila			X
94	Oliverio Archila Orduz	X	X	X
95	Oscar Castro	X	X	X
96	Reginaldo Gómez G.	X	X	X
97	Reinalda Calderón Quintero	X	X	X
98	Ruth Fabiola Guerrero S.		X	X
99	Saúl Lozano García	X	X	X
100	Víctor Zabala Rangel	X	X	X
101	Vilma Esperanza Arenales Morales	X	X	X
102	Vilma P. Morales P.			X
103	Yaneth Rivera Jaimes	X	X	X
104	Yaneth Sáenz Carreño	X		X
105	Zulay María Gaona P.	X		X
Total asistentes :		83	85	93

Elsa Jaimes de Carvajal
Rectora Colegio Balbino García



COLEGIO BALBINO García
MANUAL DE CALIDAD NTC GP 1000: 2004
Piedecuesta Santander 2010



	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

INDICE GENERAL

SECCION		CAP	TITULO
	INTRODUCCION		
I	GENERALIDADES	1.1	Objetivo del Manual
		1.2	Alcance del Manual
		1.3	Abreviaturas y Definiciones
II	MARCO LEGAL	2.1	Normatividad
III	PRESENTACION DE LA INSTITUCION	3.1	Identificación General del Colegio
		3.2	Estructura Organizacional
		3.3	Reseña Histórica
IV	PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	4.1	Alcance
		4.2	Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad
		4.3	Principios Generales
		4.4	Descripción del servicio Educativo
		4.5	Enfoque al cliente
V	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION	5.1	Encabezado de la documentación
		5.2	Pirámide documental
		5.3	Contenido de los documentos vs Tipo de Documento
		5.4	Enfoque en procesos
		5.5	Control de Documentos
VI	CONTROL DE CAMBIOS		
VII	ANEXOS	A	Caracterización de procesos
		B	Procedimientos Obligatorios
		C	Listados Maestros

INTRODUCCION

El Manual de Calidad del COBALGAR, muestra la estructura del Sistema de Gestión de calidad implementado en la institución, bajo los lineamientos de la NTC GP 1000:2005 y el direccionamiento que debe seguir del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), implementado en la Alcaldía de Piedecuesta.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Este Manual constituye un documento de orden estratégico, y le proporcionara a todos los miembros de la institución herramientas para desempeñar las labores utilizando el ciclo P-H-E-A, y así lograr la mejora continua en el desarrollo de los procesos.

I. GENERALIDADES

1.1 Objetivo del Manual

El presente manual tiene por objeto definir la estructura del sistema de gestión de calidad implementado en el colegio Balbino García de Piedecuesta, se referencian los lineamientos estratégicos de la institución, el enfoque basado en procesos, la interacción entre los mismos, y las exclusiones del SGC bajo los lineamientos de la NTC GP 1000:2004 y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), esto con el fin de demostrar la capacidad que tiene la institución de prestar el servicio educativo de manera que se satisfagan los requisitos del cliente.

En este documento se dejan claros algunos conceptos referentes a los sistemas de gestión de la calidad y como se aplican a la institución.

1.2 Alcance del Manual

El manual de Calidad COBALGAR, muestra los elementos de planificación estratégica que sigue la institución, así como la descripción de los procesos de la institución, la interrelación de los mismos y sus respectivas caracterizaciones.

Quedan excluidos de este manual, las directrices éticas de la institución, el Código de Buen Gobierno y la Política de Administración de los Riesgos.

1.3 Abreviaturas y Definiciones

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

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

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Auditoría Interna: Se realizan por o en nombre de la propia organización para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de Conformidad de una organización.

Cliente Externo: Es cualquier organización o persona que recibe un producto o servicio de la institución y que no participa activamente en los procesos de generación del producto, o servicio; es decir no tiene un vínculo directo con la organización. En el colegio Balbino García los clientes Externos son: Los padres de familia, los Egresados, la Secretaria de Educación Municipal, El Ministerio de Educación Nacional, las Instituciones de Educación Superior y La comunidad en general.

Cliente Interno: Es cualquier organización o persona que recibe un producto o servicio de la institución y que participa activamente en los procesos de generación del producto, o hace parte de la prestación del servicio. En la institución el cliente Interno son Estudiantes, Docentes y Directivos, Los administrativos y de servicios generales e Instituciones con las que tiene convenio.

COBALGAR: Colegio Balbino García

Consejo De Padres: Es un comité que está constituido por un representante de los padres de familia de cada grado de la institución.

Criterios de Auditoría: Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos y requerimientos legislativos o regulados.

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia. NTC ISO 9000:2000.

Docente: Es el encargado de planificar, desarrollar y evaluar el servicio educativo.

Documento Externo: No es propio, pero se maneja al interior de la misma y es suministrado por una entidad externa.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Documento Transversal: Tipo de documento que aplica a todos los procesos de la institución.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

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

Entes Reguladores: Son todas aquellas entidades y organizaciones que se encargan de ejercer control sobre las diferentes actividades de la institución.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

Gobierno Escolar: Está conformado por el Rector, el Consejo Directivo y el Consejo Académico, tal como fue establecido en La ley 115 de febrero 8 de 1994, título VII, Cap. 2. En el gobierno escolar serán consideradas las iniciativas de los estudiantes, de los educadores, de los administradores y de los padres de familia en aspectos tales como la adopción y verificación del reglamento escolar, la organización de las actividades sociales, deportivas, culturales, artísticas y comunitarias, la conformación de organizaciones juveniles y demás acciones que redunden en la práctica de la participación, democrática en la vida escolar.

Grupo de interés: Serán considerados grupos de interés o Stakeholders, aquellos que se involucran en todos los ámbitos y aspectos internos y externos de la Institución y demás personas sobre las cuales se tiene influencia. Por lo tanto los grupos de interés están conformados por: Clientes, Talento humano, Proveedores de bienes y Servicio, Entes reguladores, competidores y la comunidad en general.

Grupo Primario: Comité de servidores de la entidad, encargado de tratar asuntos referentes a la calidad.

GTC 200: Guía Técnica Colombiana para la implementación de la norma ISO 9001 en los establecimientos de Educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal.

Hallazgo de auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Líder de proceso: Servidor de la institución que se encarga de gestionar algún proceso identificado dentro de la organización.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mapa de proceso: Representación grafica de los procesos identificados en la institución y la relación que entre ellos hay.

MECI: Modelo Estándar de Control Interno

MEN: Ministerio de Educación Nacional

No conformidad: Incumplimiento de un requisito

NTC GP 1000:2004: Guía Técnica Colombiana para la Gestión Publica

Objetivo de calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

PAO: Plan Operativo Anual.

Parte interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

PEI: Proyecto Educativo Institucional.

Plan de Desarrollo Municipal: Es un pacto social entre la comunidad y el estado para planificar el desarrollo territorial. Contiene el programa de gobierno que el alcalde desarrollará en los cuatro años, o sea, los programas, subprogramas, proyectos y metas por alcanzar.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientara la gestión del servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Administración, de manera que se garantícela coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Principios éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente , desde las cuales se rige el sistema de valores éticos al cual el empleado o el grupo de trabajo se adscribe.

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

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

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

Producto: Resultado de un proceso

Producto/servicio No conforme: Resultado de un proceso, que no cumple con las especificaciones establecidas previamente por la institución.

Proyecto Educativo Institucional: Es un documento que contiene la propuesta de educación que hace un establecimiento educativo, en la que plasma sus principales objetivos, el enfoque pedagógico, metodológico y curricular, los elementos que lo caracteriza y diferencian de otros, define la competencias a desarrollar a través de la formación ofrecida, lo que espera alcanzar y las estrategias para hacerlo.

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

Representante de la dirección: Funcionario de la institución, con autoridad para tomar decisiones respecto a asuntos referentes al SGC.

Requisito: expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Satisfacción del cliente: Se realizan por o en nombre de la propia organización para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de Conformidad de una organización.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad


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

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

III. MARCO LEGAL

2.1 Normatividad General

PROCESO	NORMATIVIDAD
Planificación Estratégica	Decreto 1599 de 2005. Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano
Evaluación y Control Estratégico	<p>Ley 87 de 1993</p> <p>Ley 489 de 1998. ESTATUTO BASICO de Organización y funcionamiento de la administración pública.</p> <p>Decreto 2145 de 1999</p> <p>Decreto 1537 de 2001</p> <p>Guía 34. Para el mejoramiento institucional de la autoevaluación al plan de mejoramiento</p> <p>Ley 872 de 2003. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.</p>
Formación Académica	<p>Ley 115 de 1994. Ley General de Educación</p> <p>Decreto 1290. Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media</p>
Gestión de Recursos	<p>Ley 80 de 1993. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.</p> <p>Ley 715. Sistema general de participaciones.</p>
Gestión del Talento Humano	<p>Decreto 1494 de 2005. por el cual se reglamentan los procedimientos para realizar modificaciones en las plantas de cargos del personal docente, directivo docente y administrativo financiadas con cargo al Sistema General de Participaciones.</p> <p>Decreto 3020. Por el cual se establecen los criterios y procedimientos para organizar las plantas de personal docente y administrativo del servicio educativo estatal que prestan las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 1278. Por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente</p>
Gestión Administrativa	Ley General de Archivos

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

3.3 Reseña histórica

La creación del colegio Balbino García se inscribe dentro del contexto histórico de la década de los 40, época en la cual el gobierno se proponía poner en marcha la modernización del país, para lo cual se hacía necesaria la ampliación del sistema escolar, especialmente el nivel de secundaria, relegado casi totalmente a la iniciativa particular o religiosa. En 1943 el Concejo Municipal de Piedecuesta, para ampliar la cobertura escolar del municipio, funda el Colegio que llamó BALBINO GARCÍA en honor al ilustre educador piedecuestano.

Se pueden demarcar dos etapas en la cronografía del Colegio Balbino García:


PRIMERA ETAPA

Es el periodo comprendido desde su fundación hasta 1966. Esta etapa se caracteriza por ser inestable, discontinua y sujeta a los vaivenes de la política. El colegio se abre en 1944 con los cursos 4° y 5° de primaria y 1° de Bachillerato. En 1953 por disposición gubernamental el colegio es transformado en Escuela Normal y luego en Normal Nacional. Es así que la historia del Balbino García se confunde con la de la Escuela Normal en la década comprendida entre 1953 y 1963.

En Diciembre de 1963 se crea la ESCUELA VOCACIONAL AGRÍCOLA que inicia sus labores el 17 de febrero de 1964 con 44 estudiantes distribuidos en un grupo de 5° de primaria y otro de 1° vocacional. La escuela agrícola existió como tal durante tres años.

SEGUNDA ETAPA

Es el período que se extiende desde 1967 hasta nuestros días, en el cual el colegio ha funcionado con estabilidad ha logrado consolidarse y afianzarse como una de las instituciones educativas más importantes de Piedecuesta. En 1967 la gobernación de Santander mediante decreto N° 0751 del mes de abril, convierte la Escuela Vocacional Agrícola en colegio de Bachillerato Clásico debido a que no existían los recursos necesarios para desarrollar la modalidad agrícola. La Institución, entonces, retoma a la denominación de Balbino García y pasa a funcionar con los cursos 1° a 4° de Bachillerato. La actual rectora, es la especialista ELSA JAIMES DE CARVAJAL quien ejerce este cargo desde 1991.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

IV. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad en el COBALGAR, aplica a todos los procesos identificados, que se desarrollan en la institución para prestar el servicio educativo en los niveles de preescolar, primaria, básica secundaria y media vocacional; en las tres sedes donde tiene sus instalaciones.

4.2 Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

Quedan excluidos, conforme al modelo de referencia, los requisitos relativos a:

- Numeral 7.5.5 Preservación del producto, ya que no es aplicable la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de ningún producto dentro del proceso educativo, salvo los documentos y registros asociados, cuyo control se describe en el capítulo correspondiente.

- Numeral 7.6 CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION: El control de los dispositivos de medición y seguimiento en relación a la necesidad de verificar o calibrar dispositivos de medida para determinar la conformidad de alumnos y procesos.

4.3 Principios del Sistema de Gestión de Calidad


Misión

El colegio Balbino García es una entidad educativa de carácter público dedicada a la formación de la niñez y juventud, sirviendo como instrumento de acceso a la educación integral y de calidad para toda la población, en el marco de la educación incluyente.

Brinda a sus educandos competencias que permite el óptimo desarrollo de su capacidad reflexiva, analítica, crítica e *intelectual* buscando el bienestar personal y de la comunidad. Para ello plantea su proyecto educativo institucional, en base a las necesidades de las partes interesadas.

Visión

Para el 2015 la institución Balbino García será reconocida a nivel regional como una entidad con altas competencias culturales y educativas, contara con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Ofrecerá formación técnica en diferentes ámbitos que permitan a sus egresados la inserción a la vida laboral ó el ingreso a la educación superior.

Contara con una infraestructura funcional y óptima para el desarrollo de las actividades educativas, culturales que permita dar cumplimiento al desarrollo de los convenios establecidos con las demás instituciones de formación.

Política de calidad

El colegio Balbino García ofrece a la comunidad una alta formación académica y el desarrollo integral (ético. Físico, cultural), en el marco de una educación incluyente a todos sus estudiantes en un ambiente seguro, preparando a sus egresados para la inserción a la vida laboral y/o el ingreso a la Educación Superior.

Para ello se compromete con el mejoramiento continuo de todos sus procesos en busca de la eficiencia, la efectividad y así lograr la satisfacción de sus clientes (internos, externos) y su posicionamiento regional.

Objetivos de calidad

1. Garantizar a nuestros estudiantes una alta formación académica, desarrollos ético, físico y cultural.
2. Proporcionar las condiciones apropiadas para que el educando pueda adquirir las habilidades y destrezas en un ambiente seguro, de tal manera que se garantice su bienestar físico y mental.
3. Aportar a los estudiantes las herramientas necesarias (infraestructura, material didáctico, conocimiento, etc...), para que posterior a su formación escolar puedan ingresar a la vida laboral y/o acceder a la educación superior.
4. Hacer uso eficiente de los recursos de la institución
5. Garantizar la satisfacción de nuestros clientes internos: estudiantes, docentes y empleados en general; y clientes externos: padres de familia, comunidad y entidades con la cuales se establecen convenios, buscando la permanencia, y la sostenibilidad de la institución y su posicionamiento a nivel regional.
6. Garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos presentes en la institución, mediante la implementación del ciclo P-H-E-A.
7. 4.4 Descripción del Servicio Educativo
8. El colegio Balbino García es una institución educativa de carácter oficial, fundada en el año de 1943, ubicada en el municipio de Piedecuesta. Cuenta con tres sedes: Sede A calle 8 No. 9-50; Sede B carrera 4 No 10-38 Sede C carrera 13 No. 10-50. Ofrece los niveles de: Pre-escolar, Básica Primaria, Básica Secundaria Educación.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Media Académica – Técnica, presta sus servicios en la jornada de Diurna (Mañana y Tarde) y Nocturna.

1. Las modalidades que se manejan son:

TECNICA: La Modalidad Técnica se ofrece a los estudiantes por medio de Convenios que el Colegio ha realizado tanto con el SENA como con Universidades que tienen, dentro de sus Programas, propuestas de formación Técnica y/o Tecnológica que les garantizan a los educandos la continuidad en la Educación Superior.

En el momento actual, el Colegio ofrece a los estudiantes que ingresan al Grado 10º los siguientes programas de Formación Técnica:

- Mantenimiento de Equipos de Cómputo en integración con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
- Técnico Profesional en Soluciones Ofimáticas y Diseño de Página Web en Articulación con la Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- Técnico Profesional en Comercio y Logística de productos de manufactura en Articulación con la Universidad Manuela Beltrán
- Técnico Profesional en Procesos de Manufactura de Calzado y Marroquinería en Articulación con la Universidad Manuela Beltrán.

Para iniciar sus estudios de Técnico Profesional con una Universidad, los estudiantes que terminan el Grado 9º y en su informe de calificaciones finales hayan logrado obtener calificaciones de desempeño BÁSICO o superior a éste y que pertenezcan al Sisben 1 ó 2 podrán ser presentados como candidatos a un Subsidio que otorga el Estado a través del ICETEX (Fondo para el Fomento de la Educación Media FEM) que cubre el costo de la matrícula en la Universidad durante su Educación Media (Grados 10º y 11º).

ACADEMICA: el Colegio ofrece en la actualidad la Modalidad Académica con Profundización en Lengua Extranjera que le permitirá al estudiante acceder al Título de Bachiller Académico con Profundización en Inglés.

4.5 Enfoque al cliente

REQUISITOS DEL CLIENTE

	<i>REQUISITOS</i>
1	Cobertura en la Educación
2	Igualdad de oportunidades
3	Educación pertinente
4	Transparencia en la gestión
5	Formación ética

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

6	Alta formación académica
7	Ambiente seguro
8	Preparación para la inserción a la vida laboral y/o Educación superior
9	Desarrollo integral (académico, físico y cultural)
10	Infraestructura segura para el desarrollo de la actividad académica
11	Trato justo y equitativo

Cientes interno


Cliente Externo

<i>REQUISITOS</i>	
1	<i>Contar con los recursos para el desarrollo de la practica pedagógica</i>
2	<i>Trato ecuánime para los miembros de la institución</i>
3	<i>Cumplimiento de la Normatividad vigente</i>
4	<i>Comunicación de los resultados de Evaluación</i>

V. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

5.1. Encabezado de la Documentación:


La documentación del SGC, tiene en la parte superior el siguiente encabezado

	2. Colegio Balbino García Piedecuesta	5. Código: XXX-00 6. Ver: 00
	3. Nombre del Proceso Documentó	7. Revisó: (Cargo) 8. Aprobó: (Cargo)
4. Nombre del Documento		9. Fecha de Aprobación

1. Logo del Colegio
2. Nombre del colegio (Letra Arial 14 Negrita).
3. Nombre del proceso al que pertenece el documento (Letra Arial 10 Negrita).
4. Nombre del documento o formato (Letra Arial 10 Negrita).
5. Código del documento (Letra Arial 10).
6. Versión vigente del documento Ver.(Letra Arial 10).
7. Cargo de quien revisa el documento (Letra Arial 10).
8. Cargo de quien aprueba el documento (Letra Arial 10).
9. Fecha de Aprobación del Documento (Letra Arial 10).

Formatos son documento especial: En el caso de los formatos se debe consignar los ítems del 1 al 6.

Codificación: A los documentos de origen interno se codifican siguiendo la siguiente estructura:

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Primer carácter: Tipo de Documento:

Segundo carácter: Dos letras que corresponden al tipo de proceso.

Tabla 9. Codificación de documentos

PRIMER CARÁCTER		SEGUNDO CARÁCTER		
TIPO DE DOCUMENTO	CARÁCTER	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COVENCIÓN
Manual	M	General	Sistema de Gestión de la Calidad	SG
Caracterización	C	Proceso Estratégico	Planeación Estratégica	PE
Procedimiento	P	Proceso de Evacuación	Control y Evaluación	CE
Guía	G	Proceso Misional	Formación Académica	FA
Instructivo	I	Proceso Misional	Relaciones Interinstitucionales	RI
Formato	F	Proceso Misional	Bienestar y convivencia	BC
		Proceso de Apoyo	Gestión de Recursos	GR
		Proceso de Apoyo	Gestión del Talento Humano	GT
		Proceso de Apoyo	Gestión Administrativa	GA

Fuente: Autores del Proyecto

Tercer carácter: Dos dígitos que indican el consecutivo del documento de la versión vigente, cada proceso tiene su propia numeración.

Tercer carácter: Dos dígitos que indican el consecutivo del documento. Cada proceso y tiene su propia numeración.

Ejemplo: Caracterización del proceso de Planeación Estratégica

CPE-01

C: Caracterización

PE: Planeación Estratégica

01: Número consecutivo.

5.2. Pirámide Documental

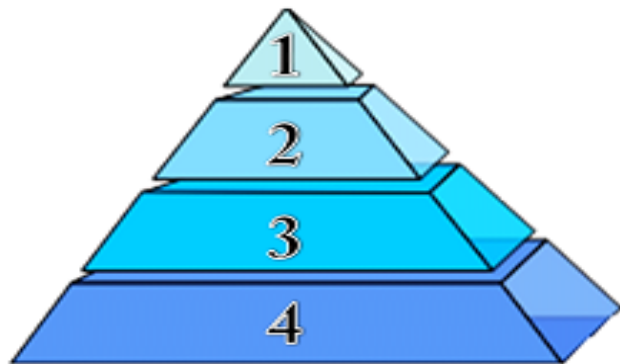
1. Manuales: PEI Manual de Calidad, Manual de Funciones, Manual de Administración del Riesgo, Manual de Convivencia.

2. Procedimientos: Caracterizaciones de Procesos y Procedimientos

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

3. Instructivos, Guías y protocolos: Guía de Uso de Recursos, Guía para el control de documentos, Guía para la revisión por la Dirección, Código de Ética, Código de Buen Gobierno.


1. Documentos para el direccionamiento estratégico
2. Documentos para el direccionamiento táctico
3. Documentos para el direccionamiento operativo
4. Evidencias de las actividades realizadas al interior de la institución



4. Formatos y Registros:

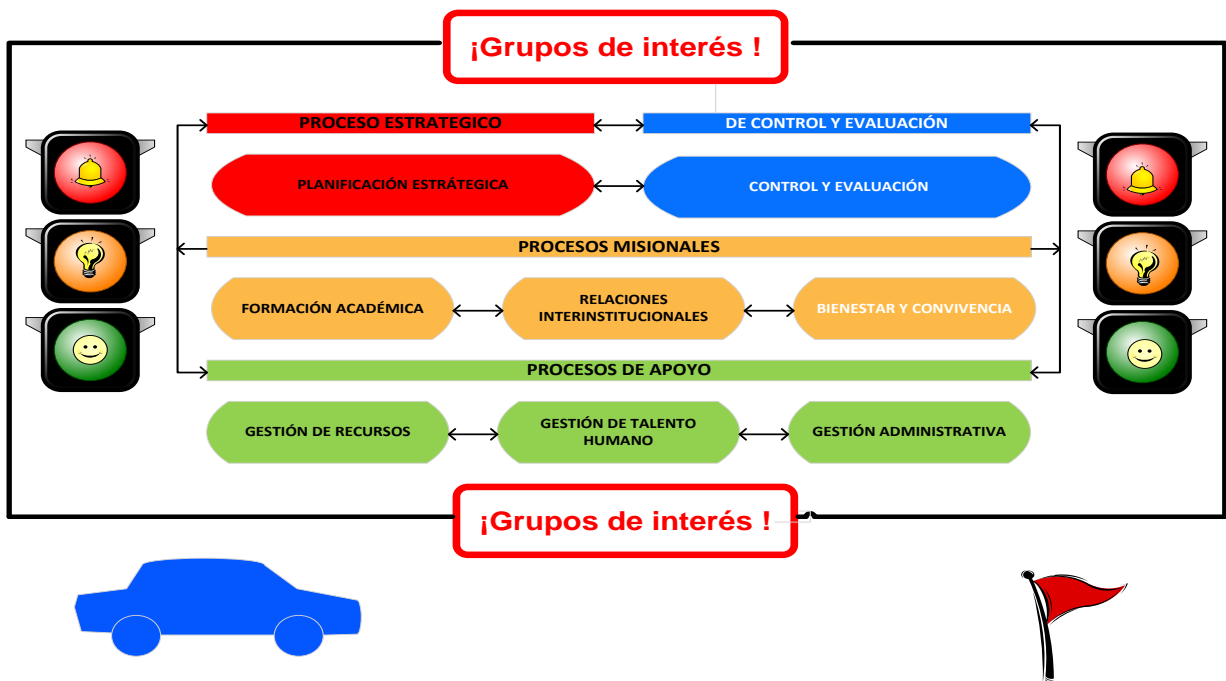
5.3. Contenido de los documentos vs Tipo de Documento

Documento	Tipo		Objetivo	Alcance	Definición	Desarrollo	Anexo	Cambios
	SGC	Propio						
PEI		X	X	X		X		
Manual de Calidad	X		X	X	X	X	X	X
Caracterización Procesos	X		X	X		X		
Procedimientos	X		X	X		X		
Manual de Funciones		X	X	X		X		X
Manual del Riesgo	X		X	X	X	X	X	X
Manual de Convivencia		X	X					
Guía de Uso del Recurso	X		X	X	X	X		X
G. Control de Documentos	X		X	X	X	X		X
G. Revisión por la Dirección	X		X	X	X	X		X
Código de Ética	X		X	X	X	X		X
Código de Buen Gobierno	X		X		X	X		X
Formatos	X	X						X

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE CALIDAD	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

5.4. Enfoque en procesos

Mapa de Procesos



Descripción de los Procesos y su Interacción


Procesos Estratégicos: Se definen como el conjunto de procesos a través de los cuales la institución, administra y dirige el diseño y desarrollo de los demás procesos. Estos procesos están a cargo del gobierno escolar. En el colegio se identificó en esta categoría de procesos:

Planeación estratégica:

Procesos de Control y evaluación: Este tipo de procesos se encargan de hacer seguimiento a los demás procesos identificados.

Control y evaluación:

PROCESOS MISIONALES

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario Aprobó: Rector
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: 22-09-10

Es el conjunto de procesos y actividades estratégicas y relevantes de la entidad que están directamente relacionadas con su función, misión institucional y la obtención de los resultados, productos o servicios necesarios a sus grupos de interés y que al actuar de manera interdependiente, determinan la forma más económica, eficiente y eficaz para lograrlo. Dentro de este grupo se identificaron:

Formación académica: Bienestar y convivencia: Fomentar y mantener las buenas relaciones al interior de la Institución y el desarrollo psicológico e integral de la comunidad educativa.

Relaciones interinstitucionales: Promover el desarrollo eficiente de las relaciones con instituciones del carácter público, privado, y el sector productivo mediante la realización de convenios de cooperación y/o intercambios de recursos y servicios.

PROCESO DE APOYO:

Son el conjunto de los procesos que no están directamente relacionados con la generación de los productos o servicios propios de la función y la misión de la entidad, pero otorgan el soporte para que los Misionales y Estratégicos se desarrollen. Para el cobalgar se identificaron los siguientes procesos:

Gestión de recursos: Administrar, controlar y salvaguardar los recursos físicos y financieros de la institución, de manera que se cumpla con la normatividad vigente.

Gestión del talento Humano: Coordinar y apoyar las actividades de inducción, entrenamiento, capacitación, administración y motivación del personal al servicio de la institución asegurando el cumplimiento de la misión institución. **Gestión Administrativa:** Servir de apoyo a todas las dependencias de la institución, para que todas las actividades que tienen impacto sobre los procesos se efectúen de la mejor manera posible.

5.5 Control de Documentos

Listado maestro de Documentos: En este listado se encuentran los documentos internos y externos de la institución organizado por procesos.

Listado maestro de formatos: En este listado se encuentran los formatos que tiene la institución para llevar los registros de las diferentes actividades por proceso. Se encuentra estructurado de la misma forma que el listado maestro de documentos.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MSG-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario Aprobó: Rector
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha de Aprobación: 22-09-10

Listado maestro de registros: En este listado se encuentran las evidencias que tiene la institución en cada uno de los procesos. Se encuentra estructurado de la siguiente forma.

VI. CONTROL DE CAMBIOS

Es el espacio en el que se da trazabilidad a los cambios realizados en los diferentes documentos de la institución. Consta de los siguientes espacios:

Fecha: Fecha en la cual se realiza la modificación del documento

Versión: Numero de la versión vigente, luego de modificaciones

Cambio: Resumen de la modificación realizada

Revisó: Responsable de revisar el cambio al documento

Aprobó: Responsable de la aprobación del documento.

VII CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS



COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

Código CPE-01
Ver: 01

Revisó : Gr.
Primario

PROCESO PLANEACIÓN ESTRATEGIA

Aprobó: (Rector)

Fecha Aprobación:
22-09-10

OBJETIVO DEL PROCESO

Definir las metas y propósitos que pretende alcanzar la institución y proyectar la ruta que se seguirá institucionalmente para el logro de las mismas.

ALCANCE DEL PROCESO

Involucra los procedimientos que gestionan la Alta Dirección, El Consejo Académico, Consejo Directivo y El Grupo Primario de Calidad.

PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Dirección Entes Reguladores Alcaldía Municipal	Misión y Visión. PEI – Vigente. EIA - última realizada. Ley y Normatividad. Plan Desarrollo.	Revisión y actualización del Proyecto Educativo Interinstitucional.	PEI – Actualizado	Comunidad Educativa
Institución educativa	Misión y Visión. AI - Vigentes. Proceso RI	Gestionar la realización y definir las directrices y objetivos de los Acuerdos Interinstitucionales.	AI – Vigentes.	Comunidad Educativa
Dirección	POA - Año anterior.	Elaboración y socialización Plan Operativo Anual.	POA - Actualizado	Entes Reguladores
Dirección	PEI - Actualizado. AI - Vigentes. POA – Actualizado.	Verificar la cohesión entre el Proyecto Educativo Interinstitucional, los Acuerdos Interinstitucionales y el Plan Operativo Anual.	Acta de ratificación de la cohesión entre el PEI, AI y el POA	Comunidad Educativa
Dirección	Comunidad Educativa.	Conformación del Gobierno Escolar.	Gobierno Escolar vigente para el año escolar	Comunidad Educativa
Dirección		Planear, coordinar, desarrollar y	Cronograma EI	Comunidad

		evaluar la Evaluación Institucional.	Evaluaciones echas	educativa
Dirección		Planear, coordinar, desarrollar y evaluar la semana institucional.	Cronograma SDI Listas de Asistencia Actas	Comunidad educativa
ICONTEC	NTC GP:1000	Realizar el control de documentos propios del proceso.	Documentos actualizados	Proceso PE Proceso CE
Proceso PE Proceso CE	Documentos del Proceso Procedimiento Control de Documentos y Registros			
Proceso CE	Mapa De Riesgo	Revisar y Actualizar los riesgos del proceso identificados en el Mapa De Riesgo.	Riesgos Actualizados del Proceso PE	Proceso PE Proceso CE
Fuentes De Información Del SGC	Información Del SGC.	Seguimiento al proceso.	Informe De Proceso Planes De Mejora AC AP	Los Procesos Los Clientes

**PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR
NECESIDADES Y REQUISITOS PARA DESARROLLO DEL PROCESO**

RESPONSABLES DEL PROCESO	DOCUMENTOS	REGISTROS	RECURSOS
Director de Calidad (Rectora) – Líder del Proceso PE Representante De La Dirección Profesional de la Calidad Facilitador Del Proceso PE Coordinadores Secretaria	PEI POA Acuerdos Interinstitucionales. NTC GP: 1000 (Externo). Ley General De Educación (Externo). Plan De Desarrollo Municipal (Externo). Guía De Gestión De Procesos SGC. Manual De Funciones De SGC.	Actas De Grupo Primario. Actas De Reunión Revisión por la dirección. Formatos De Asistencia.	Talento Humano. Infraestructura. Recursos Económicos.

INDICADORES DEL PROCESOS

Nombre del indicador	Fuente de información	Método de medición	Sentido	Meta	Frecuencia	Responsable
Ejecución presupuestal	La Alta Dirección de La Institución	Presupuesto ejecutado/presupuesto proyectado	Maximizar	100%	Anual	Rector



COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN

Código CCE-02 Ver: 01
 Revisó: Gr. Primario
 Aprobó: (Rector)
 Fecha Aprobación: 22-09-10

OBJETIVO DEL PROCESO

ALCANCE DEL PROCESO

Realizar seguimiento a los procesos de la institución en pro de la mejora continua y el cumplimiento de la normatividad vigente bajo los lineamientos del SGC y la NTC GP: 1000.

Aplica para todos los procesos de la institución (Estratégicos, Misionales y de Apoyo), y sobre la documentación de los mismos.

PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Entes Reguladores Dirección Gobierno Escolar	Información	Plantear estrategias para fomentar la cultura de autocontrol, autogestión, autorregulación.	Políticas Institucionales	Todos los procesos
Todos Los Procesos	Información De Los Procesos	Elaboración de Informes para entes de Control Externo.	Informes	Entes Reguladores
Proceso CE	Información Del SGC	Seguimiento al proceso.	Informe De Proceso Planes De Mejora AC AP	Proceso PE Proceso CE
ICONTEC Proceso CE	NTC GP:1000 Procedimiento de Auditoría.	Realización Auditorías Internas.	Cronograma Auditoria Plan auditoria Acta de Apertura Acta de Cierre Informe Auditoria	Todos Los Procesos
Todos Los Procesos	Informes Desempeño	Presentación Informes de desempeño.	Informe Desarrollo De Procesos	Todos Los Procesos
Clientes Externos Clientes Internos Todos Los Procesos	PQR´s registrados	Gestión de PQR´s.	Respuesta de PQR´s	Comunidad Educativa
ICONTEC Todos Los Procesos	NTC GP:1000 Documentos	Realizar el control de documentos propios del proceso y de los demás	Documentos Actualizados	Todos Los Procesos

Proceso CE	Procedimientos Obligatorios	procesos de la Institución.	Listados Maestros Actualizados			
Todos los Procesos	Mapa De Riesgo	Revisar y Actualizar los riesgos identificados en el Mapa De Riesgo propios y de los demás procesos.	Mapa de Riesgos Actualizado	Todos Los Procesos		
PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR						
NECESIDADES Y REQUISITOS PARA DESARROLLO DEL PROCESO						
RESPONSABLES DEL PROCESO		DOCUMENTOS	REGISTROS	RECURSOS		
Dirección Rector Representante De La Dirección Todos los líderes de los procesos Facilitador del proceso		Listado Maestro De Documentos. Listado Maestro De Formatos. Listado Maestro De Registros. Procedimiento PCE-01. Procedimiento PCE-02. Procedimiento PCE-03. Procedimiento PCE-04. Procedimientos PCE-05.	Plan De Mejora Acciones Correctivas y Preventivas Informe Desempeño De Procesos Informe De Auditoria Listas De Asistencia. Peticiones Quejas y Reclamos Producto No Conforme Mapa De Riesgos Actualización de Documentos	Talento Humano. Infraestructura. Recursos Económicos.		
INDICADORES DEL PROCESOS						
Nombre del indicador	Fuente de información	Método de medición	Sentido	Meta	Frecuencia	Responsable
Eficacia de los planes de mejoramiento por proceso	La Alta Dirección y los Líderes de Proceso	Planes de mejoramiento efectivos/Numero de planes de mejora presentados	Maximizar	100%	Semestral	Líder de proceso
Acciones	Líderes de Proceso	AC+AP cerradas como eficientes / Total de acciones levantadas	Maximizar	100%	Semestral	Líder de proceso
PQR´s	Registro de PQR´s	Número de quejas y reclamos atendidos/Número de quejas y reclamos presentados.	Maximizar	90%	Semestral	Líder de proceso

Índice de satisfacción del cliente	Resultados de la Encuesta de Satisfacción	Calificación Promedio Obtenida de la Encuesta de Satisfacción	Maximizar	4	Semestral	Líder de proceso
------------------------------------	---	---	-----------	---	-----------	------------------



COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCESO FORMACIÓN ACADÉMICA

Código CFA-03 Ver: 01
 Revisó: Gr. Primario
 Aprobó: (Rector)
 Fecha Aprobación: 22-09-10

OBJETIVO DEL PROCESO

Asegurar que los educandos adquieran las destrezas necesarias para continuar con su proceso de formación, ingresar a la educación superior y/o el ingreso a la vida productiva. Ofreciendo programas académicos pertinentes y una práctica pedagógica eficiente y coherente con los objetivos institucionales.

ALCANCE DEL PROCESO

Sobre todos los educando desde el momento de su vinculación con la institución mediante la matricula académica por el tiempo de permanecía en la institución.
 Sobre los docentes desde el momento que se vinculan con la institución mediante contrato laboral hasta la culminación del mismo.

PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gobierno	Ley General De Educación.	Realizar el diseño curricular, Malla Curricular, Planes De Área, en función de los lineamientos emitidos por los entes reguladores la Misión, Visión, PEI y los Acuerdos Interinstitucionales.	Plan De Estudios Malla Curricular Asignaturas Aprobadas Contenido Asignaturas	Entes Reguladores Comunidad Educativa
Entes Reguladores	Normatividad Expedida.			
Proceso PE	PEI Actualizado Acuerdos Interinstitucionales			
Proceso FA	Plan De Estudios Malla Curricular Asignaturas Contenido Asignaturas	Planificar, desarrolla, Evaluar y Mejorar la practica pedagógica y la integración con los Acuerdos Interinstitucionales con la misma.	Desarrollo de Clases Lista De Asistencia Evaluaciones Talleres Boletines Plan de mejoramiento	Dirección Coordinadores Académicos Estudiantes
ICFES	Guía de inscripción	Preparación, inscripción de las pruebas de estado SABER y pruebas para el	Resultados SABER Resultados ICFES	Entes Reguladores Estudiantes

		ingreso a la educación superior ICFES.		Comunidad Educativa Proceso FA		
ICONTEC	NTC GP:1000	Realizar el control de documentos propios del proceso.	Documentos actualizados	Proceso FA Proceso EC		
Proceso FA	Documentos del Proceso					
Proceso EC	Procedimiento Control de Documentos y Registros					
Proceso CE	Mapa De Riesgo	Revisar y Actualizar los riesgos del proceso identificados en el Mapa De Riesgo.	Riesgos Actualizados del Proceso PE	Proceso FA Proceso EC		
Fuentes De Información Del SGC	Información Del SGC.	Seguimiento al proceso.	Informe De Proceso Planes De Mejora AC AP	Los Procesos Los Clientes		
PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR						
NECESIDADES Y REQUISITOS PARA DESARROLLO DEL PROCESO						
RESPONSABLES DEL PROCESO		DOCUMENTOS	REGISTROS	RECURSOS		
Dirección Rector Representante De La Dirección Todos los líderes de los procesos Facilitador del proceso		PEI Manual De Convivencia Plan De Estudios Malla Curricular Contenido de Asignaturas Normatividad vigente	Planilla De Asistencia Docente Planilla De Asistencia Estudiantil Evaluaciones Talleres Trabajos Planilla De Notas	Talento Humano. Infraestructura. Recursos Bibliográficos. Recursos Didácticos. Recursos Económicos.		
INDICADORES DEL PROCESOS						
Nombre del indicador	Fuente de información	Método de medición	Sentido	Meta	Frecuencia	Responsable
Promedio ICFES	ICFES	Número de estudiantes sobre el promedio Nacional	Maximizar	70%	Anual	Líder de proceso

Promedio SABER	ICFES	Número de estudiantes sobre el promedio Nacional	Maximizar	85%	Anual	Líder de proceso
Nivel de Promoción por grado y acumulado	Coordinación Académica	Número de estudiantes promovidos /Número de Estudiantes matriculados	Maximizar	95%	Anual	Líder de proceso



COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCESO RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

Código CRI-01 Ver: 01
 Revisó: Gr. Primario
 Aprobó: (Rector)
 Fecha Aprobación: 22-09-10

OBJETIVO DEL PROCESO

ALCANCE DEL PROCESO

Promover el desarrollo eficiente de las relaciones con Todas las entidades con las cuales la institución mantiene instituciones de carácter público, privado, y el sector productivo relaciones de cooperación, asesoría y/o intercambio de recursos y mediante la realización de convenios de cooperación y/o servicios. intercambios de recursos y servicios.

PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Sector productivo Fuentes Externas	Información del sector productivo	Indagar las necesidades de formación para los educandos en función de la demanda del sector productivo.	Necesidades del Sector Productivo identificadas	Proceso RI
Proceso RI	Formato de encuesta	Realizar un sondeo entre educandos para determinar las preferencias en su formación.	Resultados de Encuesta	Proceso RI
Proceso RI	Información del sector productivo Información del sondeo realizado a los educandos	Realizar un balance entre las necesidades del sector productivo y las preferencias de los educandos en su formación.	Cuadro: sector productivo Vs Preferencias de los educandos	Proceso PE Proceso RI
Proceso RI	Cuadro: sector productivo Vs Preferencias de los educandos	Definir las necesidades que deben cubrirse con los acuerdos interinstitucionales a celebrar con otras instituciones.	Necesidades de la Institución y educandos identificadas	Proceso PE Proceso FA Proceso RI
Proceso FA Proceso RI	Necesidades de la Institución y educandos identificadas	Realizar las propuesta de de acuerdos interinstitucionales junto con el proceso FA.	Acuerdos Interinstitucionales	Proceso PE Proceso FA Proceso RI
Proceso RI	Información de los	Gestionar el cumplimiento de los	Informes	Proceso PE

	Acuerdos	acuerdos interinstitucionales.		Proceso CE Proceso RI
Proceso RI	Información sobre el desarrollo de los Acuerdos Interinstitucionales	Evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos para los acuerdos interinstitucionales.	Evaluación de los Acuerdos Interinstitucionales	Proceso PE Proceso CE Proceso RI
Proceso PE Proceso FA Proceso RI	Información de los Acuerdos Interinstitucionales	Realizar las comunicaciones correspondientes entre el colegio y las instituciones con las cuales se pactaron los acuerdos.	Correspondencia emitida a entidades con las cuales se pactaron los acuerdos	Entidades con las cuales se pactaron los acuerdos
ICONTEC Proceso RI Proceso EC	NTC GP:1000 Documentos del Proceso Procedimientos Obligatorios	Realizar el control de documentos propios del proceso.	Documentos actualizados	Proceso RI Proceso EC
Proceso CE	Mapa De Riesgo	Revisar y Actualizar los riesgos del proceso identificados en el Mapa De Riesgo.	Riesgos Actualizados del Proceso PE	Proceso RI Proceso EC
Fuentes De Información Del SGC	Información Del SGC.	Seguimiento al proceso.	Informe De Proceso Planes De Mejora AC AP	Los Procesos Los Clientes
PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR				
NECESIDADES Y REQUISITOS PARA DESARROLLO DEL PROCESO				
RESPONSABLES DEL PROCESO		DOCUMENTOS	REGISTROS	RECURSOS
Dirección Rector Representante De La Dirección Líder Del Proceso RI Líder del Proceso CE Líder del Proceso FA Facilitador Del SGC del		PEI Acuerdos Interinstitucionales. NTC GP: 1000 (Externo). Ley General De Educación (Externo). Guía De Gestión De Procesos	Acuerdos Interinstitucionales Demás documentos generados en el proceso	Talento Humano. Infraestructura. Recursos Económicos.

Colegio	SGC.		
---------	------	--	--

INDICADORES DEL PROCESOS

Nombre del indicador	Fuente de información	Método de medición	Sentido	Meta	Frecuencia	Responsable
Acuerdos interinstitucionales	Líder del Proceso RI	Número de estudiantes graduados por Acuerdo/ Número de Estudiantes en cada acuerdo	Maximizar	100%	Anual	Líder e proceso



COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCESO BIENESTAR Y CONVIVENCIA

Código CBC-01 Ver: 01
 Revisó: Gr. Primario
 Aprobó: (Rector)
 Fecha Aprobación: 22-09-10

OBJETIVO DEL PROCESO

Fomentar y mantener las buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa, preservar la salud física y mental el desarrollo integral de la personalidad en base a una cultura preventiva y de respeto por los derechos y espacios de los demás.

ALCANCE DEL PROCESO

Abarca a todos los miembros de la institución desde el momento de su vinculación, mediante celebración de contrato laboral o por matrícula académica, durante la permanencia de los mismos en jornada laboral o académica o actué en representación de la institución.

PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso BC	Guía de inducción estudiantes COBALGAR	Realizar la inducción a alumnos de nuevo ingreso a la institución.	Lista de asistencia a inducción	Estudiantes
Proceso BC	Necesidades de integración y participación de la comunidad	Planear, promover, desarrollar las actividades extracurriculares y de integración de la comunidad Educativa y padres de familia y/o acudientes.	Cronograma de actividades Extracurriculares	Proceso PE Proceso BC
Proceso BC	Lista de asistencias a actividades extracurriculares	Evaluar el cumplimiento de las actividades extracurriculares y de convivencia desarrolladas	Evaluar la participación en las actividades extracurriculares	Proceso BC
Alta dirección	Manual de convivencia	Intermediar como mecanismo de resolución de conflictos que se presentan en la institución, según los protocolos definidos.	resoluciones actas de compromiso decisiones tomadas	Comunidad Educativa
Proceso BC	Guía de atención primaria	Prestar atención primaria y primeros auxilios a los miembros de la institución en caso de accidente o enfermedad que no está catalogada como urgencia dentro del sistema de salud.	Atención prestada	Comunidad Educativa

Entes Reguladores Secretaria de Salud	Material pedagógico	Realizar campañas tendientes a promover la integridad física y mental de la comunidad educativa.	Folletos Publicaciones Carteleras otros	Comunidad Educativa		
ICONTEC Proceso BC Proceso CE	NTC GP:1000 Documentos del Proceso Procedimientos Obligatorios	Realizar el control de documentos propios del proceso.	Documentos actualizados	Proceso BC Proceso CE		
Proceso BC	Mapa De Riesgo	Revisar y Actualizar los riesgos del proceso identificados en el Mapa De Riesgo.	Riesgos Actualizados del Proceso PE	Proceso BC Proceso CE		
Fuentes De Información Del SGC	Información Del SGC.	Seguimiento al proceso.	Informe De Proceso Planes De Mejora AC AP	Los Procesos Los Clientes		
PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR						
NECESIDADES Y REQUISITOS PARA DESARROLLO DEL PROCESO						
RESPONSABLES DEL PROCESO		DOCUMENTOS	REGISTROS	RECURSOS		
Alta dirección (rectora) Representante de la Dirección Líder del Proceso BC Facilitador del SGC COBLAGAR		Manual de convivencia Guía de inducción a estudiantes Material pedagógico	Cronograma de actividades extracurriculares y de convivencia Folletos Carteleras otros	Talento Humano. Infraestructura. Recursos Económicos.		
INDICADORES DEL PROCESOS						
Nombre del indicador	Fuente de información	Método de medición	Sentido	Meta	Frecuencia	Responsable
Índice de conflictos Estudiantes por grado	La Alta Dirección	Número de estudiantes con muestra de sanción por conflicto /Número total de estudiantes.	Minimizar	10%	Semestral	Líder de proceso
Índice de conflictos	La Alta Dirección	Número de sanciones al personal	Minimizar	10%	Semestral	Líder de

personal de la Institución		/Número total de personal				proceso
Porcentaje de incidentes y/o accidentes de tipo físico y mental presentados	La Alta Dirección	Número de estudiantes que han sufrido alguna lesión/ Numero de estudiantes de la institución	Minimizar	5%	Semestral	Líder de proceso



COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Código CGA-01 Ver: 01
 Revisó: Gr. Primario
 Aprobó: (Rector)
 Fecha Aprobación: 22-09-10

OBJETIVO DEL PROCESO

ALCANCE DEL PROCESO

Brindar apoyo a las dependencias de la institución en especial a la dirección, para que las actividades que realiza la institución se realicen de forma oportuna y eficiente.

Todas las actividades sobre las cuales el proceso de Gestión Administrativa tenga impacto

PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
La Alta Dirección	Infamación de la Dirección	Brindar apoyo directo a las actividades realizadas por la Alta Dirección de la institución	N.A	La Alta Dirección
Coordinador Académico Coordinador de disciplina La dirección	Información Académica Información Disciplinaria Información de la dirección	Realizar el registro de notas, expedición de certificados, preparar informes comunicados circulares y demás actividades administrativas bajo la supervisión de la dirección.	Registro de Notas Certificados Informes Memorandos Circules Otros	Clientes Internos Clientes Externos Entes Reguladores Comunidad Educativa
La dirección	Información de la dirección	Planificar las actividades enfocadas a efectuar la matricula de los estudiantes para el año escolar.	Calendario de matricula académica	Clientes Internos Clientes Externos
Secretaria general	Libro control de radicados de correspondencia	Realizar control sobre la correspondencia emitida por la institución	Registro control de correspondencia	La Alta Dirección
La Comunidad educativa Cliente Interno Cliente Externo	Información Documentos	Realizar le control sobre el archivo de la institución con el fin de salvaguardar, preservar y restringir el acceso la información.	Archivo Actualizado y asegurado	Entes reguladores Clientes Interno Clientes Externos Comunidad Educativa
ICONTEC Proceso GA	NTC GP:1000 Documentos del	Realizar el control de documentos propios del proceso.	Documentos actualizados	Proceso GA Proceso EC

Proceso EC	Proceso Procedimiento Obligatorios					
Proceso CE	Mapa De Riesgo	Revisar y Actualizar los riesgos del proceso identificados en el Mapa De Riesgo.	Riesgos Actualizados del Proceso PE	Proceso GA Proceso EC		
Fuentes De Información Del SGC	Información Del SGC.	Seguimiento al proceso.	Informe De Proceso Planes De Mejora AC AP	Los Procesos Los Clientes		
PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR						
NECESIDADES Y REQUISITOS PARA DESARROLLO DEL PROCESO						
RESPONSABLES DEL PROCESO		DOCUMENTOS	REGISTROS	RECURSOS		
La Alta Dirección Rector Representante De La Dirección Líder del proceso GA Facilitador del SGC COBALGAR Secretaria de la dirección 1 Secretaria de la dirección 2		Manual de funciones Guía de inducción personal Guía para el control de Archivo Ley general de archivo Procedimiento registros Listeado maestro de registros Listado maestro de formatos	Registro de notas Copia del recibido de los informes Libro de control de radicados Información del archivo	Talento Humano. Infraestructura. Recursos Económicos.		
INDICADORES DEL PROCESOS						
Nombre del indicador	Fuente de información	Método de medición	Sentido	Meta	Frecuencia	Responsable
Resultados de satisfacción usuarios servicios administrativos	Encuesta realizada a los usuarios de servicios administrativos	Calificación promedio obtenida por medio de la encuesta a usuarios que solicitan servicios por parte de las dependencias administrativas.	Maximizar	4	Semestral	Líder de proceso



COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS

Código CGR-01 Ver: 01

Revisó: Gr. Primario

Aprobó: (Rector)

Fecha Aprobación: 22-09-10

OBJETIVO DEL PROCESO

ALCANCE DEL PROCESO

Administrar, controlar y salvaguardar los recursos físicos de la institución para el normal, eficiente y oportuno desarrollo de las actividades.

Sobre los recursos de la institución comprendidos como infraestructura, quipos de cómputo, recursos bibliográficos, pedagógico, espacios, y demás bienes de la institución.

PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Tesorería	Información contable y financiera de la institución	Brindar apoyo a las actividades contables de la institución como manejo de registros contables, recaudo, pago de obligaciones, expedición de CDP's, registro presupuestal.	Libros contables Estado de Resultados Registros de pagos CDP's Otros	Entes Reguladores La alta dirección Grupos de interés
Tesorería	Información contable y financiera de la institución	Realizar informes para la Dirección y entidades externas sobre el manejo contable y demás actividades del área contable y financiera de la institución.	Informa Dirección Informes a entidad Externa	Entes reguladores La Alta Dirección Grupos de interés
Proceso GR	Formato	Administrar y asignar los recursos de la institución como es el préstamo de espacios y equipos de cómputo entre otros.	Formato de préstamo de instalaciones y equipos diligenciado	La Alta Dirección Proceso GR
Quien realiza el mantenimiento de las instalaciones o equipos	Ordenes de mantenimiento	Asegurar de realizar el mantenimiento de las instalaciones de la institución los equipos y demás recursos disponibles con el fin de preservarlos en óptimas condiciones	Registro de los mantenimientos	La alta Dirección Proceso GR Comunidad Educativa
Proceso EC	Formato	Realizar el seguimiento de la seguridad de la planta física de la institución con	Reporte de novedades de	La comunidad educativa

		el fin de detectar daños, riesgos o novedades que se presenten	infraestructura	
	Trabajadores de servicios complementarios	Administrar los servicios complementarios de la institución.		La comunidad Educativa
Proceso GR	Formato para control de inventario	Realizar control de inventarios sobre los bienes de la institución.	Control de inventario diligenciado	Alta Dirección Proceso GR
ICONTEC Proceso GR Proceso EC	NTC GP:1000 Documentos del Proceso Procedimiento Control de Documentos y Registros	Realizar el control de documentos propios del proceso.	Documentos actualizados	Proceso GR Proceso EC
Proceso CE	Mapa De Riesgo	Revisar y Actualizar los riesgos del proceso identificados en el Mapa De Riesgo.	Riesgos Actualizados del Proceso PE	Proceso GR Proceso EC
Fuentes De Información Del SGC	Información Del SGC.	Seguimiento al proceso.	Informe De Proceso Planes De Mejora AC AP	Los Procesos Los Clientes
PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR				
NECESIDADES Y REQUISITOS PARA DESARROLLO DEL PROCESO				
RESPONSABLES DEL PROCESO	DOCUMENTOS	REGISTROS	RECURSOS	
La Alta Dirección Rector Representante De La Dirección Líder del proceso GR Facilitador del SGC COBALGAR Contador Secretarías Trabajadores de servicios	Manual de funciones Guía de inducción personal	Libros contables Recibos de pago de obligaciones Recibos de recaudo CDP's Registros de mantenimiento Registro Reporte de novedades	Talento Humano. Infraestructura. Recursos Económicos.	

complementarios		Registro de control de inventario				
INDICADORES DEL PROCESO						
Nombre del indicador	Fuente de información	Método de medición	Sentido	Meta	Frecuencia	Responsable
Control de inventario	Auxiliar Administrativo De recursos	Inventario Físico / Inventario registrado en la lista de verificación	Mantener	100%	Anual	Líder del proceso
Mantenimiento de equipos e instalaciones	Auxiliar Administrativo De Recursos	Numero de mantenimientos realizados a los equipos y numero de mantenimientos a instalaciones	Maximizar	2	Anual	Líder del proceso



COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Código CGT-01 Ver: 01

Revisó: Gr. Primario

Aprobó: (Rector)

Fecha Aprobación: 22-09-10

OBJETIVO DEL PROCESO

ALCANCE DEL PROCESO

Coordinar, promover, apoyar y evaluar las actividades de inducción, entrenamiento, capacitación, administración y motivación del personal al servicio de la institución con base a su educación, formación, habilidades y experiencia, para asegurar el cumplimiento de las directrices y políticas de la institución.

Desde el ingreso del personal Administrativo, Docente y Operativo por vinculo laboral hasta el momento de culminación del mismo.

PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso GT	Guía de inducción a personal	Realizar la inducción de personal a la institución cuando se presente un nuevo ingreso.	Lista de asistencia a inducción	Personal de la institución
Entes reguladores Institución Otros	Información sobre capacitación y demás actividades	Programar, coordinar y efectuar las actividades de formación, capacitación, o entrenamiento del personal al servicio de la institución.	Programa de actividades	Personal de la institución
Alta dirección Proceso GT	Manual de funciones COBALGAR Evaluación del desempeño	Asegurar el cumplimiento de las responsabilidades propias de cada cargo del personal de la institución. Evaluar el desempeño del personal de la institución	Resultado Evaluación del desempeño Otras	Todos los proceso
Empleados de la institución	Hojas de vida de personal	Asegurar asegurarse que la información contenía en las hojas de vida del personal de la institución se encuentre debidamente soportado y actualizado.	Hojas de vida actualizadas y soportadas	La institución educativa
Proceso GT	Formato de permisos	Gestionar el trámite de permisos ante la dirección de la institución	Formato tramitado	La Alta Dirección
ICONTEC Proceso GT	NTC GP:1000 Documentos del	Realizar el control de documentos propios del proceso.	Documentos actualizados	Proceso GT Proceso EC

Proceso EC	Proceso Procedimiento Control de Documentos y Registros					
Proceso CE	Mapa De Riesgo	Revisar y Actualizar los riesgos del proceso identificados en el Mapa De Riesgo.	Riesgos Actualizados del Proceso PE	Proceso GT Proceso EC		
Fuentes De Información Del SGC	Información Del SGC.	Seguimiento al proceso.	Informe De Proceso Planes De Mejora AC AP	Los Procesos Los Clientes		
PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR – ACTUAR PLANEAR –HACER – EVALUAR						
NECESIDADES Y REQUISITOS PARA DESARROLLO DEL PROCESO						
RESPONSABLES DEL PROCESO		DOCUMENTOS	REGISTROS	RECURSOS		
La Alta Dirección Rector Representante De La Dirección Líder del proceso Facilitador del SGC COBALGAR		Manual de funciones Guía de inducción personal	Listas de asistencia Formatos de permiso diligenciados Hojas de vida Otros	Talento Humano. Infraestructura. Recursos Económicos.		
INDICADORES DEL PROCESOS						
Nombre del indicador	Fuente de información	Método de medición	Sentido	Meta	Frecuencia	Responsable
Asignación planta docente	La Alta Dirección	Horas Docente asignadas /total disponibilidad de horas docente	Maximizar	100%	Anual	Líder der proceso
Capacitación	La Alta Dirección	Numero de capacitaciones gestionadas por la Institución	Maximizar	2	Anual	Líder del proceso



COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

Código: PCE-01 Ver: 01

Revisó: Gr. Primario

Aprobó: Rector

Fecha de Aprobación:

22-09-10

Objetivo: Establecer un procedimiento para la planificación, implementación y ejecución de las auditorías internas de calidad, con el fin de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad establecido, es conforme con los requisitos de las norma NTCGP – 1000: 2004 y el MECI.

Alcance: Este procedimiento aplica a todas las áreas y procesos de la Institución, De las diferentes sedes de la institución y comprende desde la planeación de las auditorías internas de calidad hasta la recolección de los registros generados durante las mismas.

Definiciones:

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

AUDITORIA DE PRIMERA PARTE O AUDITORIA INTERNA: Se realizan por o en nombre de la propia organización para fines internos y puede constituir la base para la auto-declaración de Conformidad de una organización.

AUDITORIA DE SEGUNDA PARTE O EXTERNA: Se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los Clientes, o por otras personas en su nombre.

AUDITOR: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

AUDITOR LIDER: Persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.

EXPERTO TECNICO: Persona que provee el conocimiento y la experiencia específica al equipo auditor, pero que no participa como un auditor.

AUDITADO: Organización que es auditada.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA: Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.

CRITERIO DE AUDITORIA: Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos y requerimientos legislativos o regulados.

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia. NTC GP 1000:2004, MECI.

EQUIPO AUDITOR: Grupo de auditores, o un auditor individual, designados para desempeñar una auditoria dada; el equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en prácticas. Uno de los auditores del equipo de la auditoria desempeña la función de auditor líder.

EIDENCIA DE AUDITORIA: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de

auditoría y que son verificables.

NOTA: La evidencia de la auditoria puede ser cualitativa o cuantitativa; Los hallazgos de la auditoria pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de la auditoria u oportunidades de mejora.

HALLAZGOS DE AUDITORIA: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada, frente a los criterios de auditoría.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

OBSERVACION: Hallazgos donde no existe la suficiente evidencia para registrar una No conformidad y que demandan atención por parte del auditado.

PROGRAMA DE AUDITORIA: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

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

Normatividad:

Normas NTC-ISO 19011:2002, Directrices para auditorias de sistemas de calidad.

Norma NTC-ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

Norma NTCGP 1000: 2004 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

Modelo Estándar de Control Interno

Consideraciones:

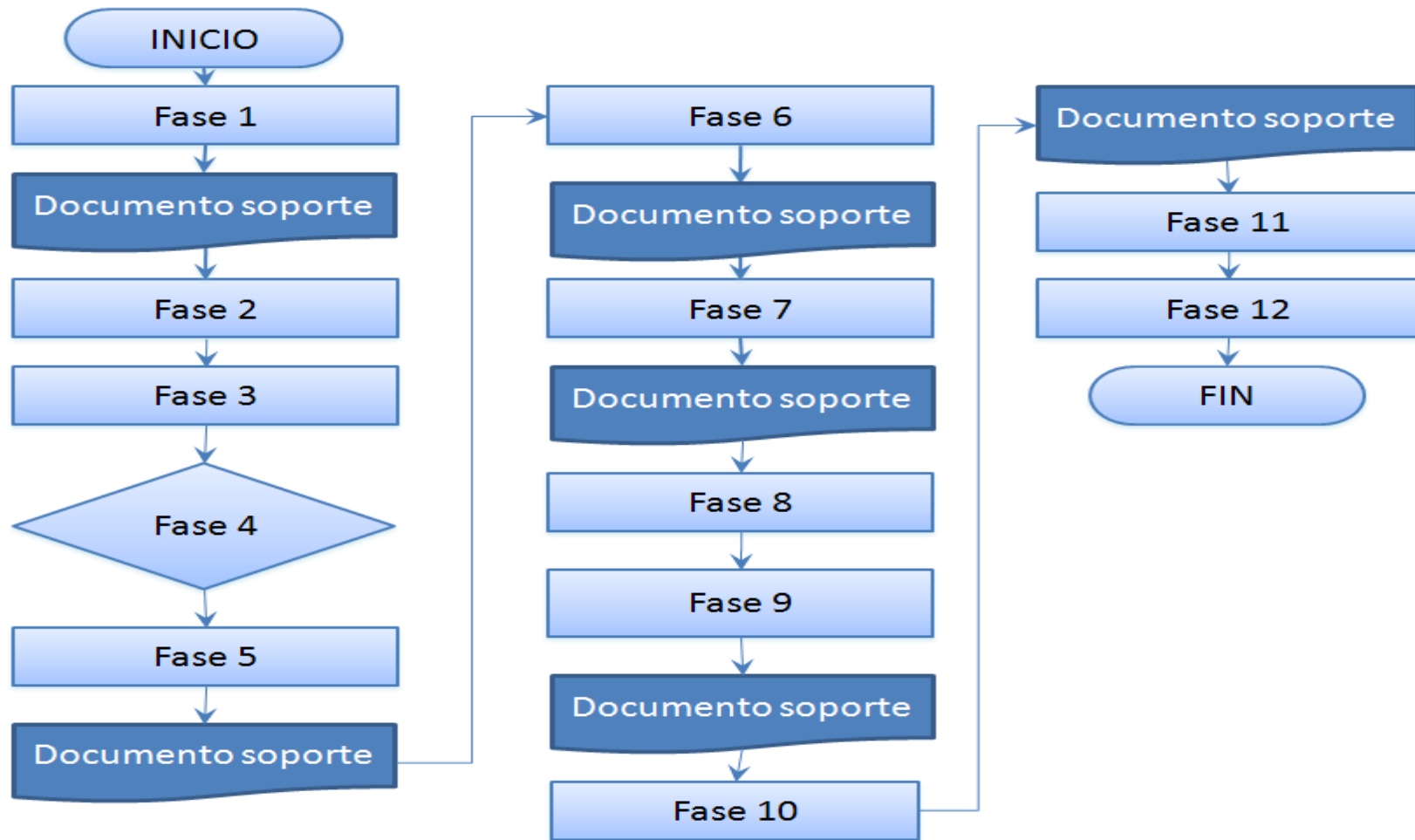
Desarrollo del procedimiento:

FASE	QUE	QUIEN	COMO	DOCUMENTO SOPORTE
(1)	Programar las auditorias	Comité de calidad	Para la programación de las auditorias se debe definir el objetivo y alcance de las mismas teniendo en cuenta: Estado de implementación de los requisitos de la norma y la importancia del mismo en la Institución. Cambios Organizacionales. Nuevos procesos. Resultados no satisfactorios de auditorías anteriores Cambios tecnológicos Importancia e impacto de los procesos. Para la elaboración del programa de auditoría se cuenta con el formato	Programa de Auditorias
(2)	Selección del equipo auditor:	Alta Dirección	El representante de la dirección, selecciona el equipo auditor, siguiendo la premisa de que los auditores deben ser	Programa de Auditorias

			independientes de los procesos o áreas a auditar. El auditor líder de calidad será nombrado por La dirección de acuerdo a sus capacidades y conocimiento de los procesos.	
(3)	Comunicación al comité de calidad del programa de auditorias	Alta dirección y Auditor Interno de la Institución.	El programa de auditorías es presentado al comité de calidad para su respectiva aprobación, en caso de requerirse ajustes en las fechas, objetivos y demás se realizaran con la aprobación de todos los miembros del comité, y se dejara un acta soporte en el cual se expliquen los motivos de los cambios hechos.	Acta de comunicación de auditorias
(4)	Aprobación del comité de calidad del programa de auditorias	Grupo Primario de Calidad	El comité de calidad aprueba el programa anual de auditorias y como soporte deja un acta, la que es divulgada en la cartelera de calidad, en la página de internet y en las diferentes reuniones que se hagan con los miembros de la comunidad educativa.	Acta de grupo Primario
(5)	Realización del plan de auditorias	Auditor líder	El auditor líder debe elaborar el plan de auditorías internas, el cual contiene el detalle de las actividades a desarrollar. Este plan debe contener entre otras cosas: Objetivo de la auditoria, Alcance de la auditoria, fechas de realización de las auditorias y responsable de cada actividad.	Plan de auditorias
(6)	Revisión de los documentos de auditorias	Auditor líder y equipo auditor	Se deben revisar toda la documentación necesaria para realizar la auditoria	Documentos de auditorias
(7)	Preparar los documentos de trabajo necesarios Para la auditoria	Auditor líder y equipo auditor	Se procederá a preparar las herramientas para la verificación de los procesos a auditar. Estos documentos, generalmente listas de verificación, se elaboran basados en la información anteriormente analizada. El equipo auditor deberá utilizar todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso a auditar, la información que considere necesaria y tener en cuenta el ciclo PHVA.	Listas de verificacion
(8)	Realizar la reunión de apertura	Grupo Primario, Equipo Auditor y lideres de proceso.	En la reunión de apertura, el auditor deberá presentar el objetivo y alcance de la auditoria, se debe confirmar la programación descrita en el plan de auditoría y la fecha de	Acta de reunion de apertura

			<p>cierre de la auditoria. En esta reunión deberán presentarse auditores y auditados. En esta reunión se deberá diligenciar el respectivo formato en donde quede constancia de la auditoria.</p> <p>En caso de presentarse algún inconveniente para la ejecución de una de las actividades planificadas, se deberán realizar y aprobar los ajustes correspondientes.</p>	
(9)	Ejecución de la auditoría interna	Auditor líder y equipo auditor	<p>Los auditores deberán recolectar las evidencias que demuestren la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y documentar los hallazgos en las herramientas de verificación elaboradas. Durante el desarrollo de la auditoria se pueden presentar preguntas, que no estaban contempladas dentro de la lista de verificación.</p> <p>NOTA: Durante el desarrollo de la auditoria, el equipo auditor se puede reunir para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoria y/o reasignar las labores.</p>	Registro de auditorias
(10)	Comunicar los hallazgos de la auditoria	Auditor líder y equipo auditor	El auditor líder comunica al responsable de cada proceso, los principales hallazgos de la auditoria; las conformidades, las no conformidades, las observaciones y las oportunidades de mejora, identificadas en el sistema de Gestión de la Calidad.	Registros para a lideres de proceso
(11)	Realizar la reunión de cierre	Grupo Primario de Calidad, equipo auditor y lideres de proceso	En la reunión de cierre, el auditor líder deberá informar a los auditados sobre las no conformidades y observaciones encontradas durante las auditorias, así como las fortalezas y debilidades para el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad y las dificultades y/o conclusiones en el proceso de realización de las auditorias.	Acta de cierre
(12)	Preparar el informe de auditoria	Equipo auditor	Se deberá realizar un informe de las auditorias utilizando el formato "Informe de Auditorías Internas de Calidad", el cual deberá ser entregado 5 días hábiles después de la reunión de cierre de la auditoria al comité de calidad para realizar el seguimiento a las acciones y planes.	Informe de auditorias internas

Ver diagrama de flujo del procedimiento al final del documemnto





COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

Código: PCE-02 Ver: 01

Revisó: Gr. Primario

Aprobó: Rector

Fecha de Aprobación:

22-09-10

Objetivo: Establecer los lineamientos en cuanto a las necesidades de la documentación del Colegio Balbino García de Piedecuesta, referente a la creación, modificación, eliminación y distribución de los documentos.

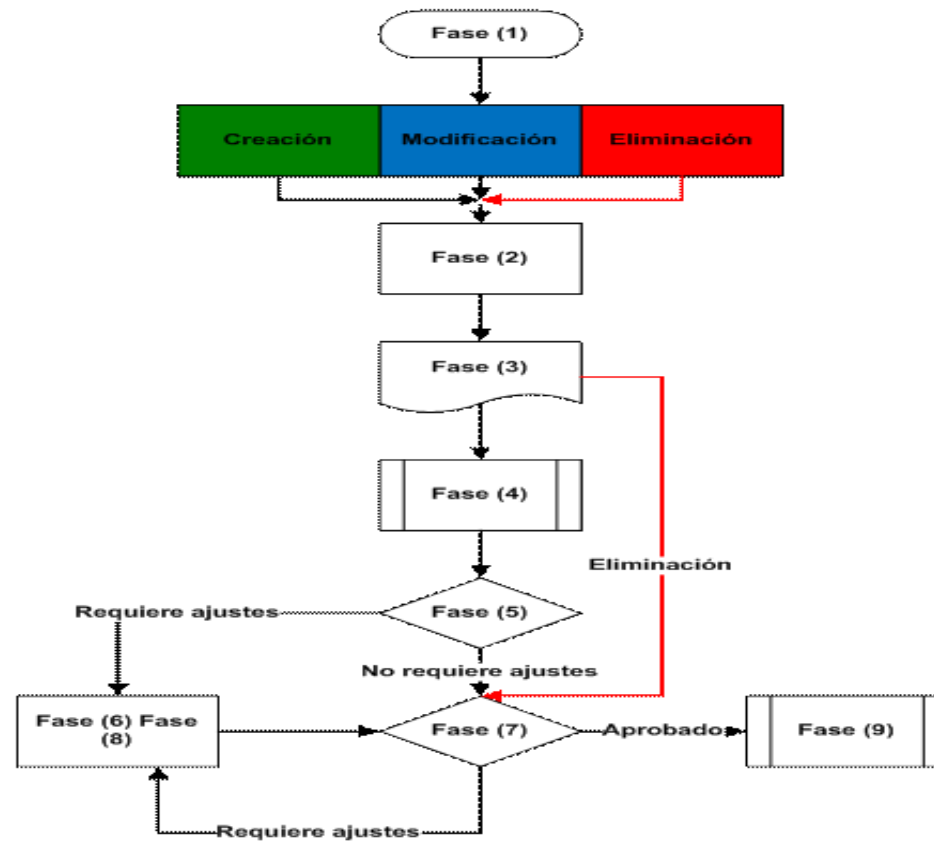
Alcance: El presente procedimiento aplica a todos los documentos de origen interno y aquellos necesarios para el desarrollo óptimo de los procesos de la institución.

Desarrollo del procedimiento:

FASE	QUE	QUIEN	COMO	DOCUMENTO SOPORTE
(1)	Identificar las necesidades de la documentación	Alta dirección Líderes de proceso	Revisando los documentos, registros y formatos existente al interior de la institución, y la normatividad vigente que aplica a la misma. Identificando las necesidades mejoras que requiere los Documentos, Registros y Formatos existente o que sean necesarios incluir. Definir se realizara una Creación, Modificación o eliminación de documentos.	N.A
(2)	Asignar responsable de Documento o Formato	La alta dirección Líderes de Proceso	Identifica si le corresponde realizarlo personalmente o quien será el responsable de diseñar, Modificar o tramitar la eliminación del documento o Formato, considerando sus capacidades y conocimiento del proceso o tema en relación dentro de su equipo de trabajo.	
(3)	Solicitar formato de Actualización de documentos	Responsable asignado	Solicitar en secretaria de la dirección un formato de actualización de documentos y el procedimiento de control de documentos y formatos.	

(4)	Diligenciamiento del formato y elaboración del Documento o Formato.	Responsable asignado	De tararse de la creación o modificación de un nuevo Documento o Formato deberá realizarse siguiendo las indicaciones plasmadas en las consideraciones de este procedimiento (ver consideraciones) y pasarlo a revisión por la dirección junto con el formato Si es una modificación deberá entregarse copia del documento que se modifica. Si es eliminación de Documento o Formato deberá entregarse copia del mismo junto con el formato debidamente diligenciado y continuar con la fase (7).	
(5)	Revisión del documentó por quien solicita la creación o modificación del Documento o Formato	Alta dirección Líderes del proceso	Revisar la proyección del documento y de ser necesario sugerir ajustes o correcciones al responsable asignado.	
(6)	Realizar ajustes	Responsable asignado	Realizar los ajustes o correcciones sugeríos por quien solicita la creación o modificación.	
(7)	Revisión por la dirección	Alta dirección	Deberá revisar el correcto diligenciamiento del formato el objetivo de la Creación, Modificación o eliminación del Documento o Formato y su justificación. Deberá revisar detalladamente el Documento o Formato para así emitir un juicio de aprobación, ajustes	
(8)	Ajustes a él o Documentos Formato	Responsable del documento	Realizar los asustes sugeridos por la dirección proyectar nuevamente el Documento o Formato y regresar al paso (7) cuantas veces sea necesario para su aprobación.	
(9)	Inclusión, Actualización o eliminación.		Una vez es aprobado el documento será Incluido, Actualizado, o eliminado dentro de la institución y la documentación de la misma.	

Ver diagrama de flujo del procedimiento al final del docuemnto





COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCEDIMIENTO ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA

Código: PCE-03 Ver: 01

Revisó: Gr. Primario

Aprobó: Rector

Fecha de Aprobación:

22-09-10

Objetivo: Establecer las directrices y los pasos a seguir cuando se presente una situación no deseada en los procesos o una No conformidad, que ameriten determinar una acción con el objeto de eliminar la causa y propender por el mejoramiento continuo de la entidad.

Alcance: Este procedimiento debe ser aplicado por todos los procesos de la institución, cada vez que se encuentre una No conformidad o situación no deseada en la realización de los procesos. Comprende desde la identificación de una no conformidad o situación no deseada hasta el cierre de la misma.

Definiciones:

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

NOTAS: 1) Puede haber más de una causa para una no conformidad. 2) La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. 3) Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

NOTAS: 1) Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No conformidad Real: Cuando existe una situación no deseable. La eliminación de esta No Conformidad genera una acción correctiva con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTAS: 1) "Generalmente Implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes

interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita. 2) La palabra obligatoria, se refiere, generalmente a disposiciones de carácter legal. 3) Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente. 4) Los requisitos para la realización de un producto o la prestación de un servicio se refieren, pero necesariamente no se limitan, a aquellos que una entidad debe cumplir para satisfacer al cliente o cumplir una disposición legal. 5) Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo en un documento. 6) Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

Observación: Una declaración hecha durante la auditoria de calidad y sustentada mediante evidencia objetiva. Las observaciones son hallazgos que son oportunidades de mejora, pero de los que no existe evidencia suficiente de no conformidad.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

NOTA: La revisión puede incluir también la determinación de la eficacia.

Normatividad: Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9000:2000, Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.

Consideraciones: Fuentes de información

Para detectar Acción Correctiva: Quejas y reclamos recibidos - Resultados de Auditorías Internas, auditorias al Sistema de Gestión de Calidad y auditorías externas - Las identificadas por cualquier funcionario que se desempeñe en algunos de los procesos de la entidad -Resultado de análisis de los indicadores de Gestión.

Para detectar Acción preventiva: Revisión por la dirección -Seguimiento y Medición de los procesos -Seguimiento y Medición del producto -Medición de la Satisfacción del cliente -Control del Producto No Conforme -Reuniones del Comité de Calidad -Las identificadas por cualquier funcionario que se desempeñe en algunos de los procesos de la entidad -Mapas de Riesgos.

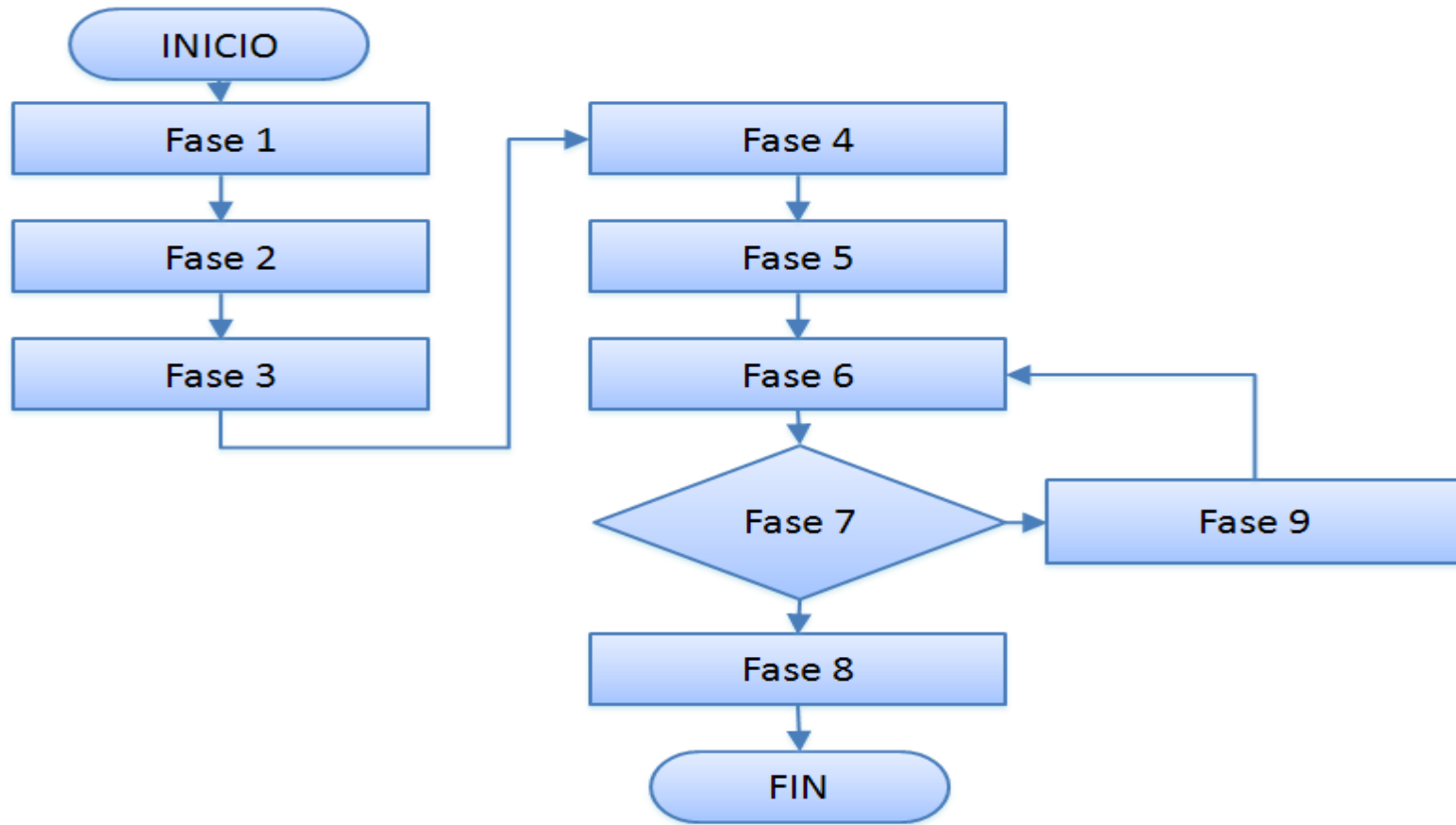
Desarrollo del procedimiento:

FASE	QUE	QUIEN	COMO	DOCUMENTO SOPORTE
(1)	Identifique la no conformidad o situación a mejorar	Auditores Líderes de los procesos Funcionarios de entidades externas	Al detectar una no conformidad o situación no deseada en la realización de los procesos, se debe registrar la situación en el formato "Acción Correctiva y Preventiva", explicando claramente el problema detectado y recolectar las evidencias necesarias para su descripción. El formato diligenciado debe ser enviado al Grupo Primario de Calidad.	Formato "Acción Correctiva y Preventiva"

(2)	Designe el responsable de la Acción Correctiva o Preventiva	Representante de la Dirección	El representante de la Dirección, debe establecer el responsable del proceso al cual pertenece la no conformidad o situación presentada y entregar el formato "Acción Correctiva y Preventiva" para ser analizada.	Formato "Acción Correctiva y Preventiva"
(3)	3. Revise la No conformidad o situación presentada	Líder del proceso	El responsable del proceso deberá realizar los estudios, análisis, toma de datos, etc., que crea oportunos cada vez que reconozca una No conformidad, e identificar las causas utilizando el formato "Acción Correctiva y Preventiva " y hacer una valoración del problema con el fin de encontrar la mejor solución. Para el análisis de las causa, se podrán realizar reuniones con otras personas que puedan aportar ideas para ese análisis.	Formato "Acción Correctiva y Preventiva "
(4)	Analice las causas de la No conformidad o situación presentada	Grupo Primario de Calidad Líder del Proceso	La Acción propuesta y el análisis correspondiente de sus causas, deberá ser presentada para conocimiento del Grupo Primario de Calidad.	N.A.
(5)	Defina e implemente acciones de mejoramiento	Líder del Proceso Representante de la Dirección	Una vez identificadas las posibles causas y la acciones a desarrollar, se deberá establecer una acción o acciones de Mejoramiento, de acuerdo con el formato "Acciones Correctivas y Preventivas" o "Plan de Mejoramiento".	Formato "Acciones Correctivas y Preventivas" "Plan de Mejoramiento"
(6)	Realice seguimiento a las acciones de mejoramiento	Auditor interno Representante de la Dirección	Se realizará el seguimiento dentro del plazo establecido para su ejecución, registrando el resultado del mismo en el formato Se llevará un archivo definitivo de los registros de Acción Correctiva y Preventiva, una vez han sido cerrados, es decir, una vez se han ejecutado las acciones propuestas	Formato "Acción Correctiva y Preventiva"

			y se les ha hecho seguimiento y revisión.	
	¿Se ha cumplido el Plan de Mejoramiento?		SI: Realizar actividad 8 NO: Realizar actividad 7	
(7)	Analice causas y realice modificaciones al Plan de Mejoramiento	Líder del proceso Representante de la Dirección Grupo Primario de Calidad.	Si una vez revisado el resultado de las acciones tomadas se encuentra que estas no han sido efectivas para la solución de las causas de la No Conformidad o situación encontrada, se deberán analizar nuevamente las causas y las razones por las cuales no se ha realizado la acción y se ajustará el Plan de Mejoramiento. Una vez identificados los cambios permanentes de la Acción Correctiva o preventiva, y con el fin de que esta no vuelva a ocurrir el Grupo Primario de Calidad tomara las medidas pertinentes.	Formato "Acción Correctiva y Preventiva"
(8)	Cierre la No conformidad o situación presentada	Representante de la Dirección Auditor Interno	Una vez aplicada la Acción Correctiva o preventiva y evaluada la eficacia de las acciones, se efectuará el cierre de la Acción, firmando y fechando el Formato "Acción Correctiva y Preventiva".	Formato "Acción Correctiva y Preventiva"

Ver diagrama de flujo del procedimiento al final del docuemnto





COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME

Código: PCE-04 Ver: 01

Revisó: Gr. Primario

Aprobó: Rector

Fecha de Aprobación:

22-09-10

<p>Objetivo: Garantizar que se identifique y se controle la generación de Productos y Servicios No conformes, y establecer las acciones a seguir para dar tratamiento a los mismos, con el fin de asegurar que no lleguen al cliente.</p>	<p>Alcance: Este procedimiento aplica a todos los procesos identificados en los cuales se detecte la presencia de los Productos o Servicios no Conformes establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.</p>
--	--

Definiciones: A continuación se describen algunas definiciones propias del procedimiento otras se encuentran en al inicio del manual de Calidad COBALGAR.

Producto No conforme: Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar un tratamiento inmediato.

Producto No conforme para el COBALGAR: A partir de la definición de producto, entendida como el estudiante que recibe sus conocimientos en la institución. Se define Producto No conforme como el incumplimiento de los requisitos establecidos en el PEI. Estos requisitos los podemos clasificar en dos:

Bajo rendimiento académico No ser promovido o no podersele otorgar el título de bachiller por: NO haber aprobado 3 o más áreas fundamentales y obligatorias establecidas por la Ley 115/94 y contenidas dentro del Currículo de la Institución Escolar para cada uno de los Grados y Niveles dentro Proyecto Educativo Institucional; Cuándo un Estudiante no apruebe las áreas de Matemática y Lenguaje, de manera consecutiva en Primero y Segundo Grado de Educación Básica Primaria, deberá reiniciar el Grado Segundo; NO haber aprobado en Educación Media, en la Modalidad Técnica, los Módulos Básicos, Transversales o de Especialidad propios de la Modalidad

Conducta inadecuada: Incumplir el reglamento Disciplinario.

Servicio No conforme para el COBALGAR: El no desarrollo de actividades programadas que tengan un impacto sobre el proceso de formación. La no entrega de informes dentro del tiempo estipulado. No prestar la atención primaria a los estudiantes en caso de enfermedad o accidente; No demostrar en su actuar los valores profesados por la institución, establecidos en el manual de convivencia.

Corrección: Acción realizada para eliminar una conformidad detectada.

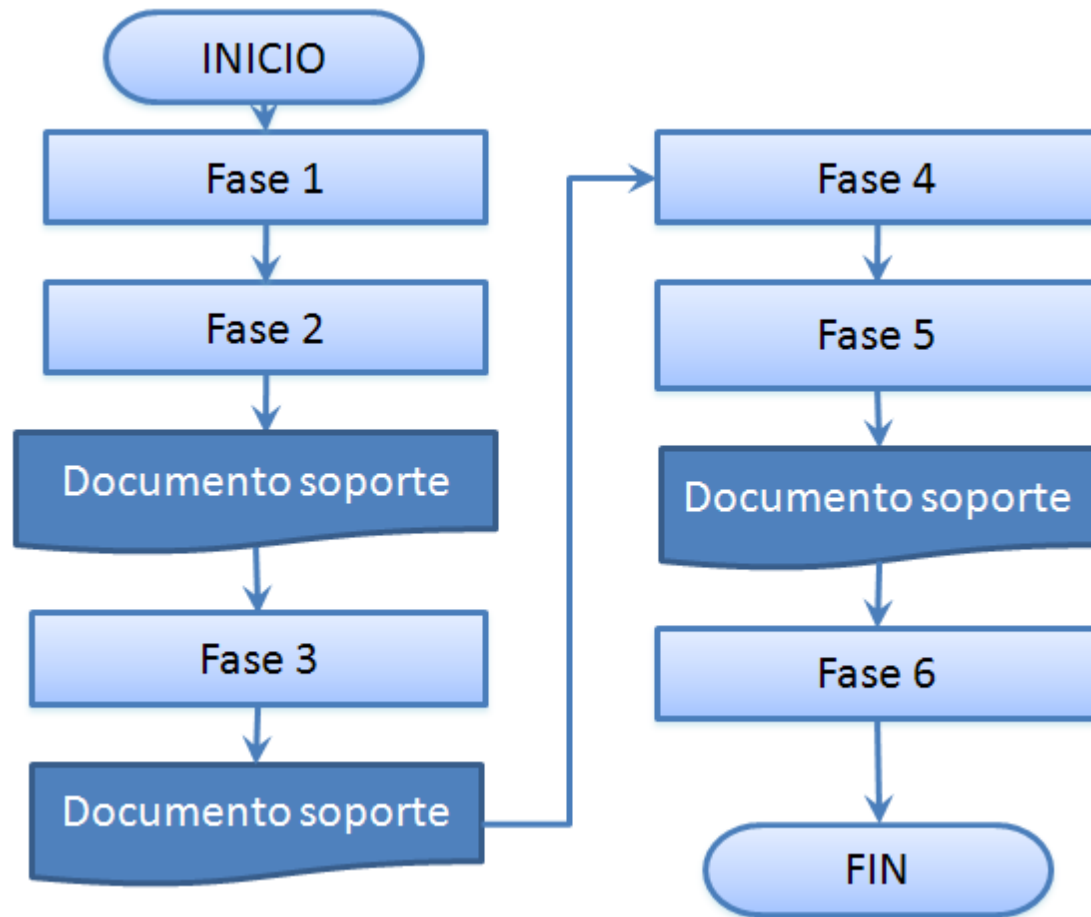
Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido con los requisitos.

Desarrollo del procedimiento:

FASE	QUE	QUIEN	COMO	DOCUMENTO SOPORTE
(1)	Identificar el	Líder del proceso	Se deben controlar los requisitos establecidos para la	

	Producto conforme.	No	Involucrados en el proceso	prestación del servicio y la generación del producto No conforme, para evitar que haya ocurrencia de este hecho.	
(2)	Registrar producto conforme	el No	Líder de proceso	Se debe consignar la información respectiva, referente al Producto y/o servicio No conforme en el formato.	
(3)	Analizar y definir tratamiento		Líder del proceso, personal involucrado en el proceso	El líder de proceso, junto con el personal involucrado en los procesos relacionados con el producto y/o servicio No Conforme, deben después de analizar las causas y consecuencias, definir las Acciones a llevar a cabo. Se debe dejar registro en el formato.	
(4)	Ejecutar acciones correctivas	las	Personal Asignado	El personal involucrado en los procesos relacionados con la generación del producto y/o servicio No conforme, debe llevar a cabo las acciones que se evaluaron en las anteriores etapas.	
(5)	Evaluación de la efectividad de las acciones aplicadas.		Líder de proceso	Verificar si el plan de acción llevado a cabo para la eliminación del Producto/Servicio No conforme, fue eficaz. Diligenciar en el formato.	
(6)	Enviar Informe de Desempeño de Proceso Semestral.		Líder de Proceso.	El responsable del proceso, debe encargarse de hacer seguimiento a los productos/Servicios No conformes y elaborar el Informe de Desempeño de los procesos, para ser presentado al líder del Proceso Control y evaluación.	

Ver diagrama de flujo del procedimiento al final del docuemnto





COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

Código: PCE-05 Ver: 01

Revisó: Gr. Primario

Aprobó: Rector

Fecha de Aprobación:

22-09-10

Objetivo: Establecer las actividades necesarias para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Alcance: Aplica a todos los registros que se utilicen dentro de los Procesos del Colegio Balbino García.

Definiciones:

Normatividad: NTCGP 1000:2009- Ley General de Archivos. Ley 594 de 2000

Consideraciones:

Archivo central: Es aquel en el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo de gestión: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

Conservación Total: Aplica a aquellos documentos que tienen valor permanente, es decir, los que lo tienen por disposición.

Eliminación: Documentos que han perdido sus valores, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

Formato: Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos.

Microfilmación: Técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.

Registro: Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.

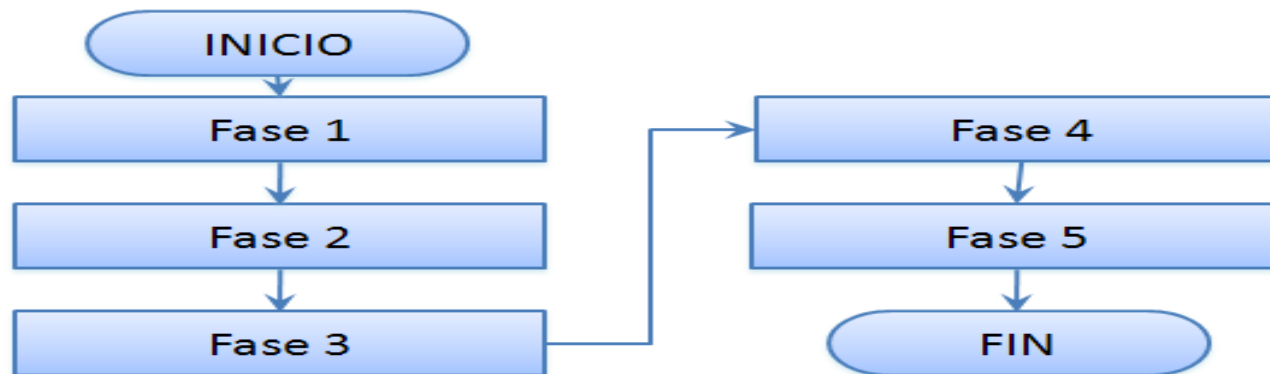
Selección: Escoger una muestra de documentos de carácter representativo para su conservación permanente.

Desarrollo del procedimiento:

FASE	QUE	QUIEN	COMO	DOCUMENTO SOPORTE
(1)	Identificación de la necesidades de los registros.	Líder del Proceso y/o Grupo primario	Identifica los registros que pertenecen al Sistema de Gestión de Calidad. Nota: Si se requiere crear, modificar o anular un formato, se debe seguir el Procedimiento de Control de Documentos	Listado Maestro de Registros
(2)	Determinar Condiciones de	Líder del Proceso y/o Grupo primario	Determina el lugar de almacenamiento y el acceso (general o restringido) de los registros.	Listado Maestro de Registros

	almacenamiento físicas		Se deben determinar los cargos que pueden tener acceso al archivo de los registros, teniendo en cuenta que si una persona no autorizada requiere algún registro debe consultarlo a través de los cargos autorizados. Esta información se registra en el Listado Maestro de Registros.	
(3)	Determinar otras condiciones de almacenamiento	Líder del Proceso control y evaluación y/o Grupo primario	Establecer en el Listado Maestro de Registros el tiempo de retención o conservación de cada uno de los registros del SGC. Se deben tener en cuenta los requerimientos legales para determinar el tiempo de retención de algunos registros	Listado Maestro de Registros
(4)	Disposición final de los registros	Grupo Primario de Calidad	Determina la disposición a aplicar a cada registro una vez haya culminado el periodo de retención del archivo, registrando esta información en el Listado Maestro de Registros.	Listado Maestro de Registros
(5)	Actualización	Líder del proceso y/o funcionario asignado	Actualiza el Listado Maestro de Registros cuando se requiera, resaltando aquellos que fueron actualizados.	Listado Maestro de Registros

Ver diagrama de flujo del procedimiento al final del documnto



Anexo F. Manual de Funciones.



**MANUAL DE FUNCIONES COLEGIO BALBINO GARCÍA
Piedecuesta Santander 2010**





COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MANUAL DE FUNCIONES

Código MGT-01 Ver: 01

Revisó: Gr. Primario


Aprobó: Rector

Fecha de Aprobación:

22-09-10

CONTENIDO

SECCION	CAP	TITULO
		INTRODUCCION
I	1.1	Objeto del manual
	1.2	Alcance
I	1.1	Consejo Directivo
	1.2	Consejo Académico
	1.3	Consejo de padres
	1.4	Consejo Estudiantil
	1.5	Gobierno de Aula
II	2.1	Comisión de evaluación y promoción
	2.2	Comité académico
	2.3	Comité De Cruz Roja
	2.4	Comité De Medio Ambiente, Aseo Y Ornamentación
	2.5	Comité Artístico, Cultural Y Relaciones Sociales
	2.6	Comité de recreación y deportes
III	3.1	Rector
	3.2	Coordinador
	3.3	Director de Grupo
	3.4	Docente
	3.5	Personero
	3.6	Secretaria
	3.7	Técnico
	3.8	Auxiliar administrativo(bibliotecario)
	3.9	Auxiliar Administrativo(pagaduría)
	3.10	Portero
	3.11	Auxiliar de Servicios Generales
IV	4.1	Comité de Calidad
	4.2	Representante de la Dirección
	4.3	Profesional de calidad

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGT-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

INTRODUCCIÓN

El presente manual contiene las funciones a desempeñar por parte de los diferentes miembros de la comunidad educativa. Se encuentra estructurado por consejos, comités, los diferentes cargos de la institución y los cargos del SGC. Los perfiles y requerimientos de los cargos son expedidos mediante leyes, acuerdos y/o resoluciones expedidas por el por el Ministerio de Educación, así que se excluyeron del manual. Para su consulta cada funcionario, si pertenece a un comité o consejo, o si desempeña labores propias de los cargos del SGC, deberá consultar además de las propias de su cargo, que estén en dichos capítulos.

GENERALIDADES

Objeto del Manual Dar a conocer las diferentes funciones de los cargos de una manera organizada de tal manera que estén al alcance de los miembros de la comunidad educativa.

Alcance del Manual

Aplica a los todos los cargos de la institución, así como los creados por la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

I. FUNCIONES CONSEJOS

1.1 CONSEJO DIRECTIVO

Las funciones del Consejo Directivo de los establecimientos educativos serán las siguientes:

- 1) Tomar las decisiones que afecten el funcionamiento de la institución, excepto las que sean competencia de otra autoridad, tales como las reservadas a la dirección administrativa.
- 2) Servir de instancia para resolver los conflictos que se presenten entre los docentes y administrativos con los educandos del establecimiento educativo después de haber agotado los procedimientos previstos en el reglamento o manual de convivencia.
- 3) Adoptar el Proyecto Educativo Institucional y / o sus modificaciones, el Manual de Convivencia y los diversos reglamentos de la institución.
- 4) Fijar los criterios para la asignación de cupos disponibles para la admisión de nuevos estudiantes.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGT-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10


- 5) Asumir la defensa y garantía de los derechos de toda la comunidad educativa cuando alguno de sus miembros se sienta lesionado.
- 6) Aprobar el plan anual de actualización académica del personal docente presentado por el rector.
- 7) Participar en la planeación y evaluación del Proyecto Educativo Institucional, del currículo y del plan de estudio y someterlo a la consideración de la Secretaría de Educación respectiva o del organismo que haga a sus veces, para que verifiquen el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley y sus normas reglamentarias.
- 8) Estimular y controlar el buen funcionamiento de la institución educativa;
- 9) Establecer estímulos y sanciones para el buen desempeño Académico y social de los educandos que han de incorporarse al reglamento o manual de convivencia. En ningún caso pueden ser contrarias a la dignidad del estudiante.
- 10) Participar en la evaluación de los docentes, directivos docentes y personal administrativo de la institución;
- 11) Recomendar criterios de participación de la institución en actividades comunitarias, culturales, deportivas y recreativas.
- 12) Establecer el procedimiento para permitir el uso de las instalaciones en la realización de actividades educativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales de la respectiva comunidad educativa;
- 13) Promover las relaciones de tipo académico, deportivo y cultural con otras instituciones educativas y la conformación de organismos juveniles.

1.2 FUNCIONES DEL CONSEJO ACADÉMICO

De conformidad con el artículo 145 de la ley 115 y el artículo 24 del decreto 1860, son funciones del consejo académico:

El consejo académico, convocado y presidido por el rector o director, estará integrado por los directivos docentes y un docente por cada área o grado que ofrezca la respectiva institución. Se reunirá periódicamente para participar en:

- 1) El estudio, modificación y ajuste al currículo, de conformidad con lo establecido en la presente ley;
- 2) La organización del plan de estudio
- 3) La evaluación anual e institucional.
- 4) Todas las funciones que atañen a la buena marcha de la institución educativa.
- 5) Servir al órgano consultor del consejo directivo en la revisión de las propuestas del proyecto educativo institucional.


	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGT-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 6) Estudiar el currículo y propiciar su continuo mejoramiento, introduciendo las modificaciones y ajustes de acuerdo con el procedimiento previsto en el presente decreto.
- 7) Organizar el plan de estudio y orientar su ejecución.
- 8) Participar en la evaluación institucional anual.
- 9) Integrar los consejos de docentes para la evaluación periódica de rendimiento de los educandos y para la promoción, asignarles sus funciones y supervisar el proceso general de evaluaciones.
- 10) Recibir y decidir los reclamos de los alumnos sobre la evaluación educativa.
- 11) Las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que le atribuya el Proyecto Educativo Institucional.

1.3 CONSEJO DE PADRES

Corresponden al consejo de padres de familia las siguientes funciones:

- 1) Contribuir con el rector en el análisis, difusión y uso de los resultados de las evaluaciones periódicas de competencias y pruebas de Estado.
- 2) Exigir que el establecimiento con todos sus estudiantes participe en las pruebas de competencia y de Estado realizadas por el ICFES.
- 3) Apoyar las actividades artísticas, científicas, técnicas y deportivas que organice el establecimiento educativo, orientadas a mejorar las competencias de los estudiantes en las distintas áreas, incluida la ciudadanía y la recreación de la cultura de la legalidad.
- 4) Participar en la elaboración de planes de mejoramiento y en el logro de objetivos planteados.
- 5) Promover actividades de formación de los padres de familia, encaminados a desarrollar estrategias de acompañamiento a los estudiantes para facilitar el afianzamiento de los aprendizajes, fomentar la práctica de hábitos de estudio extraescolares, mejorar la autoestima y el ambiente de convivencia y especialmente aquellas destinadas a promover los derechos del niño.
- 6) Propiciar un clima de confianza, entendimiento, integración, solidaridad y concertación entre todos los estamentos de la comunidad educativa.
- 7) Presentar propuestas de mejoramiento del Manual de Convivencia en el marco de la Constitución y la ley.
- 8) Colaborar en las actividades destinadas a la promoción de la salud física y mental de los educandos, la solución de las dificultades de aprendizaje, la detección de problemas de integración escolar y el mejoramiento del medio ambiente.
- 9) Elegir al padre de familia que participara en la comisión de Evaluación y Promoción de acuerdo al Decreto 230 de 2002.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Presentar propuestas de modificación del Proyecto Educativo Institucional que surjan de los padres de familia, de conformidad con lo previsto en los artículos 14, 15 y 16 del Decreto 1860/94.

Elegir los dos representantes de los padres de familia en el consejo Directivo del colegio con la excepción establecida en el parágrafo 2 del artículo 9 del Decreto 1286/05).

1.4 CONSEJO ESTUDIANTIL

- 1) Darse su propia organización interna.
- 2) Elegir representante de los estudiantes ante el consejo directivo del colegio y asesorarlo en el cumplimiento de su representación sobre el desarrollo de la vida estudiantil.
- 3) Invitar a sus deliberaciones a aquellos estudiantes que se presenten iniciativas sobre el desarrollo de la vida estudiantil.
- 4) Las demás actividades afines o complementarias con las anteriores que le atribuya el manual de convivencia.


1.5 GOBIERNO DE AULA

- 1) Fomentar un buen uso de las formas de comunicación entre compañeros y para los profesores, crear buena atmósfera para que haya buena comunicación permanente y armoniosa entre compañeros y demás miembros de la institución.
- 2) Dar ejemplo de buen comportamiento y modales.
- 3) Escuchar las inquietudes de los compañeros y exponerlas a quien sea necesario.
- 4) Representar al grupo en diversas actividades a quien se requiera.
- 5) Mantener comunicación permanente con los acompañantes y demás profesores para posibilitar los buenos resultados académicos y disciplinarios.

II. FUNCIONES DE LOS COMITES

2.1 COMISIÓN DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN


- 1) Definir la promoción de los educandos y hacer recomendaciones de actividades de refuerzo y superación para estudiantes que presenten dificultades.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 2) En la reunión que tendrá la comisión al finalizar cada período escolar, se analizarán los casos de educandos con evaluación insuficiente o deficiente en cualquiera de las áreas y se harán recomendaciones generales o particulares a los profesores o a otras instancias del establecimiento educativo, en términos de actividades de refuerzo y superación. Analizadas las condiciones de los educandos, se convocará a los padres de familia o acudientes, al educando y al educador respectivo con el fin de presentarles un informe junto con el plan de refuerzo y acordar los compromisos por parte de los involucrados.
- 3) Las comisiones, además, analizan los casos de los educandos con desempeños excepcionalmente altos con el fin recomendar actividades de especiales de motivación, o promoción anticipada.
- 4) La comisión establecerá si educadores o educandos siguieron las recomendaciones y cumplieron los compromisos del periodo anterior.
- 5) Al finalizar el año, la comisión de evaluación y promoción de cada grado será la encargada de determinar cuáles educandos deberán repetir un grado determinado.
- 6) Es responsabilidad de la comisión de evaluación y promoción estudiar el caso de cada uno de los educandos considerados para la repetición de un grado y decidir acerca de esta. Pero en ningún caso excedido el límite del 5% del número de educandos que finalicen el año escolar de cada grado. Los demás educandos serán promovidos al siguiente año escolar, pero sus Juicios Valorativos finales no se podrán modificar.

2.2. COMITÉ ACADÉMICO

- 1) Nombrar un coordinador.
- 2) Presentar ante el profesor coordinador general del comité la lista de sus integrantes.
- 3) Velar por que se cumpla a cabalidad con el horario de clase.
- 4) Comunicar al coordinador de disciplina o académico en caso de permanecer más de 10 minutos en espera de un profesor, para saber que deben hacer.
- 5) Orientar las necesidades académicas de los compañeros dentro del mismo comité o en colaboración con el coordinador y profesor de la asignatura.
- 6) Velar por que haya un buen servicio de biblioteca y que se cumpla el horario estipulado.
- 7) Asesorarse del bibliotecario, de los libros y materiales existentes para cada material para acceder a su préstamo.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 8) Realizar campañas de recolección de libros faltantes en la biblioteca o para renovar el bibliobanco.
- 9) Ejecutar campañas de mantenimiento de los libros de la biblioteca que se encuentran en mal estado.
- 10) Presentar todos los proyectos referentes a dicho comité, siempre al profesor coordinador o en ausencia del, al acompañante del grupo.


2.3 COMITÉ DE CRUZ ROJA

- 1) Nombrar un coordinador.
- 2) Presentar ante el profesor coordinador general del comité la lista de sus integrantes.
- 3) Colaborar con los estudiantes que se encuentren enfermos en clase, llevarlos a enfermería para que se brinde la atención debida.
- 4) Fomentar de recolección de medicamentos de uso cotidiano y de fácil adquisición.
- 5) Velar por que se preste un servicio óptimo en la enfermería.
- 6) Solicitar capacitaciones en primeros auxilios, con el fin de colaborar en caso de ausencia de la enfermera o para servir multiplicadores en el programa de prevención de desastres.
- 7) Demarcar las zonas de entrada, salida y peligro en caso de suceder: un temblor, derrumbes, incendio o situaciones que ameriten evacuar de emergencia.
- 8) Presentar al coordinador del comité todos los proyectos o inquietudes que surjan del comité de cruz roja.

Nota: todas las actividades que se realicen deben ser con el visto bueno del coordinador general.

2.4 COMITÉ DE MEDIO AMBIENTE, ASEO Y ORNAMENTACIÓN

- 1) Nombrar un coordinador.
- 2) Presentar ante el coordinador general del comité la lista de sus integrantes.
- 3) Procurar mantener el aseo del salón, en caso de ausencia de sus responsables y fomentar esto mismo a nivel de colegio.
- 4) Iniciar campañas de sensibilización, referentes al cuidado de las zonas verdes del colegio.
- 5) Organizar campañas de recolección del reciclaje.
- 6) Solicitar recipientes para cada uno de los materiales reciclables.
- 7) Tratar de mantener en el salón de clase un recipiente para la recolección de basura.
- 8) Dar ejemplo de cultura ambiental, evitando tirar residuos y basura en los pasillos y salones de la institución.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10


- 9) Realizar campañas de adquisición de materos y plantas en los pasillos.
- 10) Ejecutar campañas de mantenimientos de las plantas o arreglo de jardinería.
- 11) Organizar la adquisición de la decoración del salón durante todo el año.
- 12) Presentar todos los proyectos e inquietudes referentes a dicho comité, siempre al profesor coordinador general del comité o en ausencia de el al acompañante del grupo.

2.5 COMITÉ ARTÍSTICO, CULTURAL Y RELACIONES SOCIALES

- 1) Nombrar un coordinador.
- 2) Presentar ante el coordinador general del comité la lista de sus integrantes.
- 3) Colaborar con los ensayos y el desarrollo de jornadas culturales.
- 4) Motivar a los compañeros a participar en cada uno de los actos de representación del salón o del colegio.
- 5) Motivar a los compañeros con dotes artísticos a participar en actividades a nivel del salón, colegio o fuera de él.
- 6) Promover la celebración de fechas especiales, para lograr la integración y el compañerismo entre los estudiantes y maestros.
- 7) Iniciar campañas de concurso de cultura general en horas de dirección de grupo o en jornadas especiales.
- 8) Sensibilizar a los estudiantes para que mantengan un buen comportamiento cuando se desarrollan actos culturales.
- 9) Presentar todos los proyectos e inquietudes referentes a dicho comité, siempre al profesor coordinador general del comité o en ausencia de el al acompañante del grupo.

2.6 COMITÉ DE RECREACIÓN Y DEPORTES

- 1) Nombrar un coordinador.
- 2) Presentar ante el profesor coordinador general de comité la lista de sus integrantes.
- 3) Nombrar un representante cuando se requiera participar en deportes.
- 4) Realizar campañas para evitar traer elementos deportivos en horas inadecuadas, pues entorpecen las actividades académicas.
- 5) Proponer en horas de dirección de grupo o días culturales dinámicas que integran y faciliten las relaciones entre maestro-estudiante-maestro.
- 6) Organizar los equipos y las actividades de Inter.- clases.
- 7) Colaborar en la organización de la programación de Inter.-clases al encargado de esta función.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

8) Presentar todos los proyectos al comité, siempre al profesor coordinador general del comité.

III. CARGOS

3.1 RECTOR


Le corresponde al rector del establecimiento educativo:

- 1) Orientar la ejecución del proyecto institucional y aplicar las decisiones del gobierno escolar;
- 2) Velar por el cumplimiento de las funciones docentes y el oportuno aprovisionamiento de los recursos necesarios para el efecto;
- 3) Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la educación en el establecimiento;
- 4) Mantener activas las relaciones con las autoridades educativas, con los patrocinadores o auspiciadores de la institución y con la comunidad local, para el continuo progreso académico de la institución y el mejoramiento de la vida comunitaria;
- 5) Establecer canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa;
- 6) Orientar el proceso educativo con la asistencia del Consejo Académico;
- 7) Ejercer las funciones disciplinarias que le atribuyan la Ley, los reglamentos y el manual de convivencia;
- 8) Identificar las nuevas tendencias, aspiraciones e influencias para canalizarlas en favor del mejoramiento del proyecto educativo institucional;
- 9) Promover actividades de beneficio social que vinculen al establecimiento con la comunidad local;
- 10) Aplicar las disposiciones que se expidan por parte del Estado, atinentes a la prestación del servicio público educativo, y
- 11) Las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que le atribuya el proyecto educativo institucional.


3.2 COORDINADOR

Son funciones del coordinador:

- 1) Participar en el consejo Académico y en los demás que sea requerido.
- 2) Colaborar con el rector en la planeación y evaluación institucional.
- 3) Dirigir la planeación y programación académica, de acuerdo con los objetivos y criterios curriculares.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 4) Organizar a los profesores por áreas de acuerdo con las normas vigentes y coordinar sus acciones para el alcance de los logros.
- 5) Coordinar la acción académica con la administración de estudiantes y profesores.
- 6) Llevar los registros y controles necesarios para la administración de profesores y estudiantes.
- 7) Informar diariamente las novedades en cuanto a asistencia
- 8) Establecer canales y mecanismos de comunicación
- 9) Dirigir y supervisar la ejecución y evaluación de las actividades académicas
- 10) Dirigir la evaluación del rendimiento académico y adelantar acciones para mejorar la retención escolar
- 11) Programar la asignación académica de los docentes y elaborar el horario general de clases del plantel, presentarlos al Rector para su aprobación.
- 12) Organizar los acompañamientos de grupo
- 13) Fomentar la investigación científica para el logro de los propósitos educativos
- 14) Administrar el personal a su cargo, de acuerdo con las normas vigentes exigiendo el cumplimiento de sus funciones.
- 15) Rendir periódicamente informe al rector del plantel sobre el resultado de las actividades académicas.
- 16) Presentar al rector las necesidades en materia didáctica de los departamentos
- 17) Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y materiales confiados a su manejo.
- 18) Cumplir con la jornada laboral dedicando todo el tiempo de su jornada laboral al desarrollo de las funciones propias del cargo con una dedicación mínima de ocho (8) horas.
- 19) Programar y atender las citas que los padres de familia soliciten para tratar temas relacionados con la educación de sus hijos, en particular para aclaraciones sobre informes de evaluación.
- 20) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo.
- 21) Exigir a los docentes el cumplimiento del calendario de actividades anual, planeando cada una de ellas
- 22) Dirigir el consejo de Docentes
- 23) Supervisar y controlar las reuniones de comités de área
- 24) Dirigir con la colaboración de los docentes la formación del estudiantado
- 25) Supervisar el cumplimiento de las demás actividades curriculares (izadas de bandera, eucaristía etc.).
- 26) Supervisar con la colaboración de los docentes el uso de mobiliario y aulas de clases.
- 27) Supervisar el cumplimiento de las funciones de control disciplinario de estudiantado asignado a los docentes

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 28) Cumplir con el reporte de novedades diarias
- 29) Supervisar el desarrollo de las actividades del Gobierno escolar (Comités de Gobierno de Aula, Alcaldes, consejo de Estudiantes y personero).

3.3 DIRECTOR DE GRUPO


- 1) Participar en el diseño e implementación de actividades relacionadas con la administración de estudiantes.
- 2) Ejecutar el programa de inducción de los estudiantes del grupo confiados a su dirección.
- 3) Ejecutar acciones de carácter formativo y hacer seguimiento de sus efectos en los estudiantes.
- 4) Orientar a los estudiantes en la toma de decisiones sobre su comportamiento y aprovechamiento académico, en coordinación con los servicios de bienestar.
- 5) Participar en el análisis de las situaciones conflictivas de los estudiantes y lograr, en coordinación con otros estamentos, las soluciones más adecuadas.
- 6) Establecer comunicación permanente con los profesores y padres de familia o acudientes, para coordinar la acción educativa.
- 7) Participar en los programas de bienestar para los estudiantes del grupo a su cargo.
- 8) Rendir periódicamente informe de las actividades y programas realizados, a los coordinadores del plantel.
- 9) Orientar y organizar el Gobierno de aula, para el año lectivo.
- 10) . Cumplir las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo.

3.4 DOCENTE

Los Docentes dependen del Coordinador de Disciplina o en su defecto, del Coordinador Académico.

Son funciones de los Docentes las siguientes:


- 1) Participar en la elaboración del planteamiento y programación de actividades del área respectiva.
- 2) Programar y organizar las actividades académicas a su cargo, de acuerdo con los criterios establecidos en la programación a nivel del área.
- 3) Dirigir y orientar las actividades de los estudiantes para lograr el desarrollo de su personalidad y darles tratamiento y ejemplo formativo.
- 4) Participar en la realización de las actividades complementarias.
- 5) Controlar y evaluar la ejecución de las actividades de los procesos de enseñanza.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 6) Aplicar oportunamente junto con el Coordinador Académico, las estrategias metodológicas a que de lugar el análisis de resultado de evaluación.
- 7) Participar en la administración de estudiantes conforme lo determina el Manual de Convivencia y presentar los casos especiales a los Coordinadores, al Acompañante de grupo y/o a la consejería para su tratamiento.
- 8) Presentar periódicamente informe al Coordinador Académico, sobre el desarrollo de las actividades propias de su cargo.
- 9) Ejercer el acompañamiento de grupo cuando le sea asignado.
- 10) Participar en los comités en que sea requerido y en el consejo Académico cuando sea elegido.
- 11) Cumplir la jornada laboral (40 horas semanales) y la asignación académica de acuerdo con las normas vigentes.
- 12) Cumplir los turnos de disciplina que le sean asignados.
- 13) Participar en los actos de comunidad y asistir a las reuniones convocadas por las Directivas del Plantel.
- 14) Atender a los padres de familia, de acuerdo con el horario establecido en el plantel.
- 15) Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y materiales confiados a su manejo.
- 16) Cumplir las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo.
- 17) Atender a los estudiantes de acuerdo con el horario y calendario establecido para las actividades complementarias, o de recuperación.

3.5 PERSONERO

- 1) Promover el cumplimiento de los deberes y derechos de los estudiantes, para lo cual podrá utilizar los medios de comunicación interna del establecimiento, pedir la colaboración del consejo de estudiantes, organizar foros u otras formas de deliberación.
- 2) Recibir y evaluar las quejas, reclamos que presenten los educados sobre lesiones a sus derechos y las que formule cualquier persona de la comunidad sobre el incumplimiento de las obligaciones de los estudiantes.
- 3) Presentar ante el rector según sus competencias, las solicitudes de oficio a petición de parte que se considera necesarias para proteger los derechos de los estudiantes y facilitar el cumplimiento de sus deberes.
- 4) Cuando los considere necesarios, apelar ante el conserje directivo o el organismo que haga sus veces, las decisiones del rector respecto a las peticiones presentadas por su intermedio.
- 5) Actuar como garante del debido proceso en el comité de convivencia.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

3.6 SECRETARIA


- 1) Organizar periódicamente y manejar el archivo de la oficina, respondiendo por las conservaciones y custodia del mismo.
- 2) Atender a estudiantes, profesores, funcionarios, padres de familia y público en general que solicite información relacionada con la institución.
- 3) Manejar los sistemas de información correspondientes a la institución y mantenerlos actualizados.
- 4) Expedir paz y salvos, certificados, constancias de estudio y de trabajo y demás documentos que sean solicitados a su dependencia.
- 5) Recibir, clasificar y archivar la correspondencia y demás documentos que le sean confiados, de acuerdo con las normas y procedimientos respectivos.
- 6) Coordinar, tramitar y mantener actualizados los registros de novedades de carácter técnico, administrativo y financiero, verificando la exactitud de los mismos.
- 7) Informar a la rectoría en forma oportuna sobre las inconsistencias y anomalías relacionadas con los asuntos, documentos y elementos encomendados
- 8) Responder la correspondencia a tiempo e informar a rectoría la necesidad de hacerlo
- 9) Comunicar a los responsables sobre el cumplimiento de los términos de todos los aspectos relacionados con la institución.
- 10) Responsabilizarse del diligenciamiento de los libros de matrícula, calificaciones, admisiones, nivelaciones, validaciones, etc.
- 11) Elaborar las citaciones a las reuniones del consejo directivo, consejo académico, asamblea de docentes, izadas de bandera, junta técnica, restaurante administración, etc.
- 12) Llevar las actas y emitir los informes necesarios de las reuniones del consejo directivo, consejo académico, asamblea de docentes, izadas de bandera, juntas técnicas etc.
- 13) Organizar junto con la rectoría el proceso de matrícula académica.
- 14) Revisar la documentación para el proceso de matrícula.
- 15) Elaborar listado de alumnos para efectos docentes y administrativos
- 16) Mantener ordenada y actualizada la información de los alumnos, docentes y personal administrativo.
- 17) Recibir y ejecutar las órdenes de rectoría concerniente a la institución.
- 18) Organizar la elaboración de informa estadísticos
- 19) Suministrar informes solicitados por la secretaria de educación y autoridades competentes.
- 20) Ayudar en lo relacionado con los grados de los bachilleres.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 21) Diligenciar, organizar y ejecutar la documentación concerniente a la legalización de los diplomas de los egresados y las actas de clausura de la actividad académica de la institución.
- 22) Procesar oportunamente la documentación de la dirección, coordinación y demás dependencias de la institución.
- 23) Asistir a las juntas, reuniones, comités, conferencias y los actos oficiales en los cuales se requiera su presencia.
- 24) Hacer y recibir llamadas telefónicas, transmitiendo los mensajes a las personas correspondientes.
- 25) Refrendar con su firma los documentos necesarios de acuerdo a lo establecido por el reglamento de la institución y las normas legales.
- 26) Comunicar a la rectoría oportunamente, las reuniones y demás compromisos.
- 27) Apoyar las actividades programadas por la institución y la adecuación de los sitios donde se desarrollaran.
- 28) Responder por el buen uso de los recursos de la institución y la caja menor.
- 29) Ayudar en la elaboración de anteproyectos de presupuestos planes, proyectos y políticas de las actividades administrativas de la institución.
- 30) Apoyar en las actividades que realizan los directivos en nombre de la institución.
- 31) Planear y programar las actividades propias de su dependencia.
- 32) Realizar las funciones de almacenista cuando la institución así lo requiera.
- 33) Realizar las funciones de pagador cuando la institución así lo requiera
- 34) Evaluar periódicamente y realizar las mejoras correspondientes para que el funcionamiento de la dependencia ofrezca una mayor eficiencia y calidad del servicio.
- 35) Mantenerse actualizado en lo pertinente a su cargo, normatividad y avances que se presenten en su campo de acción.
- 36) Responder por el uso adecuado, presentación, seguridad y mantenimiento de los equipos y materiales de la oficina asignada y efectuar los pedidos o solicitudes de suministro.
- 37) Las demás funciones asignadas por rectoría, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

3.7 TÉCNICO

- 1) Aplicar los conocimientos técnicos requeridos en el cumplimiento de las funciones y procedimientos de las dependencias.
- 2) Proporcionar asistencia técnica en el área en que se desempeña, al superior inmediato, a los funcionarios de la institución o a quien en el momento lo requiera.
- 3) Presentar semanalmente a rectoría el cronograma de actividades, especificando finalidad, sitio de trabajo, hora, etc.
- 4) Manejar el sistema de información y software.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 5) llevar y mantener actualizados los registros de carácter técnico, administrativo y financiero y verificar la exactitud de los mismos.
- 6) Orientar a los usuarios y suministrar la información, elementos o documentos que sean solicitados, de conformidad con las autorizaciones establecidas
- 7) Mantener actualizada la normatividad existente con relación a los temas que maneja la institución.
- 8) Mantenerse actualizado sobre las técnicas relacionadas mas recomendadas en su campo de acción.
- 9) Preparar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas.
- 10) Participar en la elaboración del plan general de actividades de la institución.
- 11) Apoyar en la ejecución del plan general de actividades de la institución
- 12) Hacer la programación específica de sus actividades, de acuerdo con lo aprobado por el plan general.
- 13) Apoyar con profesores y alumnos en la selección, planeamiento, desarrollo y evaluación de proyectos.
- 14) Participar en la determinación de las necesidades de formación y capacitación lúdica de la comunidad.
- 15) Programar su trabajo y cumplir eficientemente las actividades de acuerdo con lo planeado.
- 16) Formar parte del comité técnico de la institución y demás comités para los cuales sea nombrado o elegido.
- 17) Llevar los registros y los datos necesarios concernientes al trabajo planeado.
- 18) Elaborar material de apoyo para las actividades programadas.
- 19) Recopilar la información sobre las experiencias y actividades desarrolladas de tal forma que se permita un análisis global de sus acciones en un momento dado.
- 20) Participar en las reuniones programadas con el grupo técnico y presentar informes sobre el trabajo realizado durante el periodo anterior.

3.8 AUXILIAR ADMINISTRATIVO (BIBLIOTECARIO)

- 1) Apoyar en el desarrollo de jornadas de trabajo con los profesores y estudiantes sobre la adecuada utilización de su dependencia.
- 2) Dar a conocer a los usuarios de la biblioteca, el reglamento interno que rige las normas para la prestación del servicio dentro de ella.
- 3) Recibir, revisar y ordenar de acuerdo con las normas de calificación y catalogación, todo material bibliográfico que sea entregado para uso de la biblioteca de la institución.
- 4) Organizar el ingreso de usuarios a la biblioteca teniendo en cuenta las normas establecidas por la institución.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 5) Publicar en forma periódica y visible las nuevas adquisiciones bibliográficas y mantener actualizado el catálogo o sistema de consulta.
- 6) Las demás funciones asignadas por el rector de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

3.9 AUXILIAR ADMINISTRATIVO (DE PAGADURÍA)

Le corresponden las siguientes funciones:

- 1) Manejar y controlar los fondos del plantel y registrar las operaciones en los libros respectivos.
- 2) Recibir los fondos oficiales y particulares y consignarlos en los bancos asignados en el tiempo reglamentario y responder con su custodia y manejo.
- 3) Presentar informes al consejo directivo sobre la ejecución del presupuesto y los saldos disponibles periódicamente y expedir los certificados de disponibilidad presupuestal.
- 4) Establecer los mecanismos de compra de equipos, muebles y enseres, de solicitud y entrega de materiales a las dependencias que lo requieran.
- 5) Asistir al rector en las funciones de dirección, coordinación y control del organismo.
- 6) Planear y programar las actividades propias de su dependencia
- 7) Formar parte de los comités a los cuales es asignado elegido y asistir a las reuniones de los demás consejos que requieran su presencia.
- 8) Apoyar a la rectoría en la compra de bienes, muebles e inmuebles, gastos de mantenimiento, elaboración de boletines diarios de caja y bancos, control de facturación, hacer conciliaciones y el balance mensual.
- 9) Realizar las compras necesarias para la institución y ordenadas por la rectoría, adjuntando los soportes reglamentarios.
- 10) Elaborar y enviar a la contraloría y a la Unidad Administrativa de la cual depende la institución, informes de cuentas periódicamente e inventario general anual, novedades.
- 11) Controlar los recursos financieros de la institución, liquidar y pagar las cuentas de cobro, de obligaciones contraídas por el plantel.
- 12) Orientar a los usuarios, elaborar y suministrar información de los trámites que le sean solicitados.
- 13) Controlar el cumplimiento de los horarios establecidos, horas extras, dominicales y festivos, licencias de docentes y administrativos, hacer el respectivo reporte y liquidación periódicamente.
- 14) Verificar las imputaciones presupuestales en las cuentas de cobro.
- 15) Hacer los reportes de nomina periódicamente, actualizarlos y sistematizarlos.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 16) Registrar y ejecutar las novedades del personal, solicitadas por la autoridad competente o por el interesado, enviándolos a la autoridad competente y/o a quienes la soliciten (constancias de pago, descuentos, certificados del personal)
- 17) Expedir constancias de pago, descuentos y certificados de paz y salvo de la comunidad estudiantil.
- 18) Refrendar con su firma, las certificaciones y constancias expedidas por el rector cuando sea necesario.
- 19) Coordinar la organización y ejecución del proceso de matriculas.
- 20) Apoyar a la rectoría en la elaboración y presentación de informes estadísticos.
- 21) Responder por la adquisición y renovación oportuna de las pólizas necesarias(hurto, incendio, terremoto, de manejo, de responsabilidad civil)
- 22) Gestionar ante la dirección de núcleo el registro de los libros reglamentarios.
- 23) Comunicar a la rectoría lo que considere para el mejoramiento del desempeño de la institución.
- 24) Analizar las causas de las inconsistencias y aciertos de presupuesto, identificados en la evaluación del año anterior y realizar los correctivos necesarios y las proyecciones para la elaboración del nuevo anteproyecto.
- 25) Apoyar a la rectoría en la ejecución del presupuesto de acuerdo con los anteproyectos presentados.
- 26) Manejar la caja menor de acuerdo con las normas establecidas.
- 27) Coordinar las operaciones bancarias, las cuentas corrientes , de ahorro, de inversiones, conciliaciones, balances y registrar las operaciones en los libros respectivos.
- 28) Mantener organizado funcionalmente el archivo y ejecutar los inventarios de su dependencia
- 29) Participar en los comités en los que sea requerido.
- 30) Mantenerse actualizado en las innovaciones administrativas y fiscales.
- 31) Responder por la recepción, clasificación y archivo de la correspondencia
- 32) Diseñar mecanismos para el análisis de la efectividad del servicio de pagaduría.

3.10 PORTERO

- 1) Vigilar, velar y responder por la custodia, conservación y seguridad de todos los bienes en las áreas o zonas que le sean asignadas.
- 2) Controlar la salida y entrada del plantel, de funcionarios, personas particulares, paquetes y objetos, aplicando las medidas de seguridad establecidas por la institución.
- 3) Restringir la entrada de funcionarios y personas particulares, fuera de la jornada laboral solo podrán ingresar las personas que tengan autorización escrita de la rectoría.


	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 4) Llevar un registro estadístico del número de personas ajenas a la comunidad educativa que ingresen diariamente a la institución.
- 5) Suministrar la información suficiente y necesaria a las personas particulares que lo requieran.
- 6) Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y valores dados a su custodia o administración y rendir cuenta o informe oportuno de su utilización.
- 7) Vigilar y salvaguardar los bienes (auditorio, aula múltiple, baños, oficinas, planta eléctrica, bodegas etc.) que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente de conformidad con los fines a que han sido destinados.
- 8) Mantener a disposición las llaves de acceso de los bienes que le han sido encomendados.
- 9) Operar y responder por el buen uso de equipos, maquinas, herramientas, elementos y recursos asignados para el desempeño de sus funciones, en forma exclusiva para los fines a que han sido destinados.
- 10) Hacer uso adecuado de la información reservada a que tenga acceso por razón de sus funciones.
- 11) Permanecer en el desempeño de sus labores mientras no se hayan hecho cargo de ellas quien deba reemplazarlas salvo autorización legal reglamentaria de rectoría.
- 12) Suplir las ausencias temporales de los compañeros cuando sea necesario.
- 13) Preparar, presentar y responder informes semanales sobre el desempeño de sus labores en el área de vigilancia y control.
- 14) Cumplir la jornada establecida de acuerdo a los turnos asignados.
- 15) Apoyar en las actividades o eventos que programe la institución, de acuerdo a las necesidades y turno asignado, demostrando sentido de pertinencia con la comunidad educativa del plantel.
- 16) Llevar la minuta de entrega de turno.
- 17) Mantener buenas relaciones humanas con el personal de la institución.
- 18) Mantener una actitud positiva frente a las actividades que tiene que desarrollar.
- 19) Recibir, aceptar y desarrollar las actividades asignadas eficientemente.
- 20) Cumplir en forma estricta las normas sobre seguridad y prevención de accidentes.
- 21) Presentar sugerencias encaminadas a fortalecer la seguridad de la institución.
- 22) Apoyar con la prevención y control de situaciones de emergencia.
- 23) Las demás funciones asignadas por rectoría de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.**


3.11 AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

Son funciones del Auxiliar de Servicios generales

- 1) Mantener aseadas las instalaciones, áreas y zonas que le sean asignadas (barrer, trapear, limpiar, recoger basuras, ordenar, lavar).
- 2) Responder oportunamente por las tareas y oficios que le sean asignados.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- 3) Responder por el uso adecuado y la conservación de los equipos e instrumentos de trabajo a su cargo.
- 4) Ayudar con la atención del público en general.
- 5) Asistir a las reuniones convocadas por el rector del plantel.
- 6) Informar oportunamente por escrito a su jefe inmediato, las anomalías, las novedades diarias y las irregularidades ocurridas en la planta física, los muebles y equipos, que estén en las zonas o áreas que le sean asignadas
- 7) Realizar mantenimiento preventivo general, reparaciones locativas, pintura, instalaciones hidráulicas eléctricas, telefónicas, carpintería y demás de acuerdo a las necesidades de la institución.
- 8) Llevar una relación de los trabajos ejecutados y presentar los informes que el rector le solicite.
- 9) Realizar periódicamente inventario de necesidades y requerimientos e informar a su jefe inmediato para la respectiva solicitud.
- 10) Hacer uso racional de las materias primas a utilizar.
- 11) Ayudar con la atención de cafetería cuando esta sea administrada directamente por la institución.
- 12) Realizar actividades relacionadas con reparaciones locativas cuando sea requerido de acuerdo con las necesidades de la institución.
- 13) Ejecutar tareas de recolección y distribución de correspondencia dentro o fuera de la institución.
- 14) Ejecutar las tareas de mensajería, diligencias en entidades bancarias cuando le sea encomendada y cuya responsabilidad sea de la institución.
- 15) Ayudar con las actividades y eventos socioculturales y deportivos que programe la institución, de acuerdo a las necesidades, demostrando sentido de pertenencia con la comunidad educativa.
- 16) Velar por la conservación de las zonas verdes, jardines y plantas de la institución.
- 17) Realizar las funciones de portería cuando le sean asignadas.
- 18) Proponer planes de trabajo anuales de acuerdo con las funciones asignadas.
- 19) Evaluar las actividades periódicamente programadas y ejecutadas y presentar informes al jefe inmediato.
- 20) Comunicar oportunamente al rector las observaciones que estime conducente mejoramiento y prevención de daños y perjuicios para la institución.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

IV. FUNCIONES DE LOS CARGOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 COMITÉ DE CALIDAD

Es función del comité de calidad:

- 1) Apoyar el proceso de implementación y mantenimiento del SGC bajo las orientaciones del representante de la dirección.
- 2) Capacitar a los servidores de la entidad en el SGC y sus avances en la Implementación.
- 3) Asesorar a las áreas de la institución en la implementación y mantenimiento del SGC.
- 4) Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas para la implementación y mantenimiento del SGC al representante de la dirección, para su aplicación.
- 5) Aprobar y dar seguimiento al manual de calidad y documentación de procesos del COBALGAR.
- 6) Realizar seguimiento a las acciones de implementación y mantenimiento e informar a los resultados al representante de la dirección, para la toma de decisiones.
- 7) Trabajar en coordinación con los servidores designados por área en aquellas actividades requeridas para la implementación y mantenimiento del SGC.
- 8) Informar anualmente al Comité General para la Calidad sobre los avances y resultados de los procesos en el Centro Universitario, que impactan en el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

4.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Son funciones del representante de la dirección


- 1) Formular, orientar, dirigir y coordinar el proyecto de implementación y mantenimiento del SGC.
- 2) Asegurar que se desarrollen a cabalidad cada una de las etapas previstas para la implementación y mantenimiento del SGC.
- 3) Informar a la alta dirección sobre la planificación y avances de la etapa implementación y mantenimiento del SGC.
- 4) Dirigir y coordinar las actividades del comité de calidad.
- 5) Coordinar con los directivos o responsables de cada área o proceso las actividades que requiere realizar el comité de calidad, en armonía y colaboración con los servidores de dichas áreas.
- 6) Hacer seguimiento a las actividades planeadas para la implementación y mantenimiento del SGC, aplicando correctivos donde se requiera.
- 7) Someter a consideración del Comité de calidad las propuestas de diseño e implementación del SGC, para su aprobación.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MGR-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	MANUAL DE FUNCIONES	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

4.3. PROFESIONAL DE CALIDAD

- 1) Integrar y revisar el orden del día de cada sesión y presentarla al presidente para su visto bueno.
- 2) Convocar, a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité para la Calidad.
- 3) Asentar en las minutas correspondientes de cada sesión de Comité los acuerdos aprobados.
- 4) Verificar que se cumplan los acuerdos tomados en las sesiones.
- 5) Coordinar las actividades que se realizan para implantación de los procesos de gestión de la calidad.
- 6) Controlar la documentación generada de los procesos antes de su aprobación en Comité para la Calidad.
- 7) Presentar al Comité para la Calidad los informes de avances de la implementación de los procesos de la institución.
- 8) Presentar al Comité para la Calidad, los informes de la revisión de los resultados de la satisfacción de los clientes internos y externos.
- 9) Vigilar el tratamiento de las no conformidades, de las acciones correctivas y acciones preventivas, y de las quejas, de los procesos del COBALGAR.
- 10) Mantener y actualizar la documentación básica de las sesiones del Comité para la Calidad: convocatorias, listas de asistencia, órdenes del día, minutas, seguimiento de acuerdos, informe de los acuerdos aprobados y los registros que se generen de estos.

Anexo G. Manual de Administración del Riesgo.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código: MCE-01 Ver: 01
		Reviso: Gr. Primario
		Aprobó: Rector
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Fecha de Aprobación: 22-09-10

INDICE GENERAL

SECCION		CAP	TITULO
	INTRODUCCION		
I	GENERALIDADES	1.1	Objetivo General
		1.2	Objetivos Específicos
		1.3	Alcance del Plan de Manejo de Riesgos
		1.4	Terminología
II	MARCO LEGAL	2.1	Normatividad
III	METODOLOGIA	3.1	Contexto Estratégico
		3.2	Identificación de los riesgos
		3.3	Análisis de los riesgos
		3.4	Valoración de los riesgos
		3.5	Políticas de Administración del riesgo
		3.6	Monitoreo
		3.7	Mapa de Riesgos
IV	CONTROL DE CAMBIOS		
V	ANEXOS	A	Mapa de Riesgos

INTRODUCCION

En busca de contribuir al logro de los objetivos institucionales y dar cumplimiento a los requisitos de Modelo Estándar de Control Interno, el colegio Balbino García diseño una política en la que se identifican y se administran los riesgos inherentes al desarrollo de la actividad académica y todas las actividades que de ella se desprende.

Para la identificación de los riesgos se sigue la metodología explicada, en el contenido del presente manual, así como los instrumentos de los cuales se vale la institución para identificar, analizar y dar tratamiento a los riesgos.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código: MCE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

I. GENERALIDADES

1.1 Objetivos General

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 las directrices institucionales del COBALGAR.

1.2 Objetivos Específicos

- Generar una cultura de la administración y evaluación de riesgos, consolidado en un Ambiente de Control adecuado al COBALGAR y un Direccionamiento Estratégico que fije la orientación clara y planeada de la gestión dando las bases para el adecuado desarrollo de las Actividades de Control.
- Proteger y salvaguardar la integridad física y mental de los miembros de la comunidad educativa, así como de los recursos propios del Estado, resguardándolos contra la materialización de los riesgos presentes.
- Introducir dentro de los procesos y procedimientos las acciones de mitigación resultado de la administración del riesgo.
- Involucrar y comprometer a todos los trabajadores de la institución, en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- Dar cumplimiento a las normas, leyes y regulaciones, a las que está sujeta la institución de acuerdo a su carácter de Entidad Pública.

1.3 Alcance Plan de Manejo de los Riesgos

La institución se compromete a identificar los riesgos, presentes en cada una de las dependencias, estructurados en cada proceso que conforman el sistema de Gestión de calidad, a través de la metodología que se explica en el manual, y así mismo buscar los mecanismos necesarios para controlarlos. Es así que las acciones que se determinen en el mapa de riesgos, son de carácter obligatorio por parte de cada miembro de la comunidad educativa involucrado en el proceso.

1.4 Terminología

Administración De Riesgos: Conjunto de elementos de control que al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales o los

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código: MCE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

Decreto 1599 del 20 de Mayo de 2005, artículo 5to de la Ley 87 de 1993, Modelo Estándar de Control interno

Análisis De Beneficio-Costo: Herramienta de la Administración del Riesgo que le permite al grupo evaluador, valorar y comparar los costos financieros y económicos, de implementar la medida, contra los beneficios generados por la misma. Una medida de la Administración del Riesgo será aceptada siempre que el beneficio valorado supere al costo.

Causa: Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.

Control: Es toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.


Costo: Se entiende por costo las erogaciones, directas e indirectas en que incurre la entidad en la producción, prestación de un servicio o manejo de un riesgo.

Factores De Riesgo: Manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de Riesgo o tienden a aumentar la exposición, pueden ser internos o externos a la entidad.

Identificación del Riesgo: Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos; puede hacerse a cualquier nivel: total de entidad por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.

Impacto: Consecuencias que puede ocasionar a la Organización materialización del riesgo.

Indicador: Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código: MCE-01 Ver: 01
		Revisó: Gr. Primario
	Aprobó: Rector	
	Fecha de Aprobación: 22-09-10	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		

Mapas de Riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Plan de Contingencia: Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

Plan de Manejo del Riesgo: Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.

Plan de Mejoramiento: Parte del plan de manejo que contiene las técnicas de la administración del riesgo orientadas a prevenir, evitar, reducir, dispersar, transferir o asumir riesgos.

Probabilidad: Una medida (expresada como porcentaje o razón) para estimar la posibilidad de que ocurra un incidente o evento. Contando con registros, puede estimarse a partir de su frecuencia histórica mediante modelos estadísticos de mayor o menor complejidad.

Retroalimentación: Información sistemática sobre los resultados alcanzados en la ejecución del plan, que sirven para actualizar y mejorar la planeación futura.

Riesgo: Posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.


Riesgo Absoluto: El máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo.

Riesgo Residual. Es el riesgo que queda cuando las técnicas de la administración del riesgo han sido aplicadas.

Seguimiento: Recolección regular y sistemática sobre la ejecución del plan, que sirven para actualizar y mejorar la planeación futura.

Sistema: Conjunto de cosas o partes coordinadas, ordenadamente relacionadas entre sí, que contribuyen a un determinado objetivo.

Técnicas para Manejar el Riesgo: Evitar o prevenir, reducir, dispersar, transferir y asumir riesgos.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código: MCE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Valoración del Riesgo: Es el resultado de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.

II. MARCO LEGAL

2.1 Normatividad

Constitución política Colombiana

Ley 87 de 1993 (Norma ejercicio del Control Interno)

Decreto 1599 de 2005 (Adopción del MECI)

Ley 489 de 1998 (Lineamientos en la Administración Pública)

III. METODOLOGIA

3.1 Contexto Estratégico: Elemento de Control que permite establecer el lineamiento estratégico que orienta las decisiones del COBALGAR, frente a los riesgos que generan eventos que afectan el cumplimiento de su función, misión y objetivos institucionales. La institución debe hacer:


1. Un análisis externo, es decir del entorno, social, económico, cultural, de orden público, político, los cambios tecnológicos, entre otros.
2. Un análisis interno: Componente de Ambiente de Control, estructura organizacional, modelo de operación, cumplimiento de los planes y programas, sistemas de información, procedimientos y los recursos económicos, entre otros.

Se hace mediante la técnica de la lluvia de ideas, lo que permitirá:

Identificar los factores internos y externos que puedan ocasionar riesgos.

Aportar información que facilite y enriquezca las demás etapas de la Administración del Riesgo.

3.2 Identificación de los riesgos: Elemento de Control para conocer eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad, que ponen en riesgo el logro de su misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia. Mediante lluvia de ideas, se identifican los riesgos que puedan afectar el desempeño del proceso, se analizan y discuten en el comité de calidad, luego se diligencia el formato.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código: MCE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Proceso	Riesgo que puede presentarse en los procesos	Descripción del riesgo que puede presentarse	Agente generador	Análisis de causas	Efecto consecuencias
---------	--	--	------------------	--------------------	----------------------

Proceso: Nombre del proceso en el que se identifica el Riesgo.

Riesgo: Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento o suceso que pueda entorpecer el desarrollo de las funciones de la entidad le impidan el logro de sus objetivos.

Descripción de los Riesgos: Características generales en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.

Análisis de Causas: Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo.

Efectos: Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo.

3.3 Análisis de Riesgos: Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo.

Proceso	Riesgo que puede presentarse en los procesos	Calificación			Controles	Valoración del Riesgo	Opción de manejo
		I	P	E		V	O

Calificación: Se logra a través de la estimación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo.

Impacto: Consecuencias que puede ocasionar a la institución la materialización del riesgo.

Probabilidad: Posibilidad de ocurrencia del riesgo y puede ser medida con criterios de frecuencia (si el riesgo se ha materializado) o factibilidad (teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que puedan propiciar el riesgo).

Evaluación del riesgo: Permite comparar los resultados de su calificación, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la Institución al riesgo (Riesgos aceptables, tolerables, moderados, importantes o inaceptables) y fijar las prioridades para su tratamiento

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código:MCE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Controles: Son los mecanismos que se crean con el fin de eliminar, los riesgos o minimizar el impacto sobre la institución.


Valor	Impacto	Descripción
5	Leve	Pérdidas de imagen y pérdidas económicas mínimas, sin lesiones
10	Moderado	Pérdidas de imagen y pérdidas económicas medias, lesiones leves sin y con incapacidad
20	Grave	Pérdidas de imagen, pérdidas económicas graves, víctima grave o muerte

3.4. Valoración de los Riesgos

Elemento de Control que determina el nivel o grado de exposición de la institución al impacto del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados.

PROBABILIDAD	VALOR			
ALTA	3	15 Zona de riesgo Moderado Evitar el riesgo	30 Zona de riesgo Importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	60 Zona de riesgo Inaceptable Evitar el riesgo Reducir Compartir o transferir

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA		Código:MCE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisó: Gr. Primario
	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10


MEDIA	2	10 Zona de riesgo Tolerable Asumir el riesgo Reducir el riesgo	20 Zona de riesgo Moderado Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	40 Zona de riesgo Importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir
BAJA	1	5 Zona de riesgo Aceptable Asumir el riesgo	10 Zona de riesgo Tolerable Reducir el riesgo Compartir o transferir	20 Zona de riesgo Moderado Reducir el riesgo Compartir o transferir
	IMPACTO	LEVE	MODERADO	GRAVE
	VALOR	5	10	20

Opciones de Manejo

- Evitar el Riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.
- Reducir el Riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección)
- Compartir o Transferir el Riesgo: Reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras Organizaciones.
- Asumir un riesgo: Luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia.

3.5 Políticas de administración del Riesgo

Elemento de Control que permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la Institución

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código: MCE-01 Ver: 01
		Revisó: Gr. Primario
	Aprobó: Rector	
	Fecha de Aprobación: 22-09-10	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		

Acciones	Responsables	Fecha	Evidencia de la acción	M	C	Observaciones

Acciones: son las medidas que se van a tomar para minimizar el impacto del riesgo dentro de los procesos de la organización.

Responsables: Encargados de hacer llevar a cabo las acciones mencionados

Fecha: Día, mes, año en la que se debe tener culminada la acción

Meta: Meta que se propone la organización respecto a la minimización o eliminación del riesgo.

Cumplimiento: Al cumplirse la fecha se evalúa si se cumplió con el porcentaje establecido en la meta.

- Está a cargo del Representante Legal y el Comité de Coordinación de Control Interno (Comité de Calidad)
- Se basa en el Mapa de Riesgos Resultado del Proceso de la Administración del Riesgo.

La Política señala que debe hacerse para efectuar el control y la implementación de la misma, basándose en los planes estratégicos y los objetivos institucionales por procesos.

3.6. Monitoreo

- Es esencial para asegurar que las acciones se están llevando a cabo y evaluar la eficiencia de su implementación adelantando revisiones sobre la marcha para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que puedan estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas.
- El monitoreo debe estar a cargo de los responsables de los procesos y de la oficina de Control Interno.
- Su finalidad principal es la de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.

La Oficina de Control Interno dentro de su función asesora comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación sus resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.

3.7. Mapa de Riesgos

Después de aplicada la metodología en el COBALGAR se elaboro, el mapa de riesgos para la institución. *Ver Anexo.*



**COLEGIO BALBINO GARCÍA
MANUAL DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS
PIEDECUESTA SANTANDER 2010**



	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
		Reviso: Gr. Primario
		Aprobó: Rector
		Fecha de Aprobación: 22-09-10
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	

GLOSARIO DE TERMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Buen Gobierno de la institución, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones expresadas en el texto:

Administrar: Gobernar, ejercer autoridad o el mando sobre la institución y sobre las personas que allí laboran.

Código de buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de auto regulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas, con el fin de generar confianza en los clientes internos y externos hacia el ente estatal.

Código de ética: Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la administración. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el código de Buen Gobierno, todo servidor público de la Administración debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Conflicto de Interés: Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Gestionar: Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernante o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de:

- a) Su competencia e idoneidad para administrar la entidad en el logro de sus objetivos estratégicos-eficiencia
- b) El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular-integridad.
- c) La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos-transparencia.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
		Reviso: Gr. Primario
		Aprobó: Rector
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación:
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	22-09-10

Grupos de Interés: Serán considerados grupos de interés o Stakeholders, aquellos que se involucran en todos los ámbitos y aspectos internos y externos de la Institución y demás personas sobre las cuales se tiene influencia. Por lo tanto los grupos de interés están conformados por: Clientes, Talento humano, Proveedores de bienes y Servicio, Entes reguladores, competidores y la comunidad en general.

Modelo estándar de Control Interno: Modelo establecido por el Estado para sus entidades mediante el decreto N° 1599 de 2005. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión a la evaluación, con el propósito de mejorar el 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.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientara la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.


Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

Rendición de cuentas: Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Valor Ético: Forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector
		Fecha de Aprobación: 22-09-10

PRESENTACIÓN

La presente Declaración sobre Políticas y Compromisos de Buen Gobierno, se constituye como instrumento guía de las acciones de los trabajadores del COBALGAR, responsables de los procesos estratégicos, de evaluación y control, misionales y los de apoyo. Contempla los ítems del código de Buen gobierno de la Alcaldía de Piedecuesta aplicables al colegio, ya que el propósito de la institución es alienarse con el MECI de la alcaldía, en este caso, por ser el ente certificado.

El código de Buen Gobierno es también una herramienta para orientar y fijar parámetros de actuación de la institución con los diferentes grupos de interés.

En ella se referencian aspectos relacionados con los siguientes asuntos: orientación estratégica del colegio, políticas de buen gobierno para la administración y gestión siguiendo los lineamientos del MECI de la alcaldía de Piedecuesta.

Esta Declaración, basada en las disposiciones sobre la materia, se establece como documento inicial para la reflexión de los diferentes estamentos de la Comunidad educativa a proposición del Comité de calidad, para que a través de la construcción colectiva se fortalezcan las políticas y compromisos de buen gobierno para el COBALGAR.

Objetivo General del código

Fortalecer el desarrollo integral del Cobalgar de tal manera que se contribuya al cumplimiento del plan de desarrollo municipal en su componente de Educación; esto se hace mediante la adopción de estrategias que faciliten la transparencia en la gestión, lo que conlleva a la optimización de los recursos para el funcionamiento de la institución.

Objetivos Específicos

Garantizar que los servicios ofrecidos que se prestan en la institución se realicen de manera objetiva, equitativa y transparente.

Implementar y garantizar canales de comunicación efectivos para desarrollar un trabajo en equipo con la comunidad Educativa.

Propender por el cumplimiento de los objetivos institucionales plasmados en la misión y visión institucional, así como en la política y objetivos de calidad; para que se contribuya al desarrollo local y regional.

Gestionar, optimizar y Administrar los recursos físicos, Humanos y financieros, que tiene a su cargo la institución.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
		Reviso: Gr. Primario
		Aprobó: Rector
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación:
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	22-09-10

Desarrollar una cultura de mejoramiento continuo que garantice el sostenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

TITULO I DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DEL COBALGAR

Compromiso con los objetivos, la misión y la visión del Colegio Balbino García.

Misión

El colegio Balbino García es una entidad educativa de carácter público dedicada a la formación de la niñez y juventud, sirviendo como instrumento de acceso a la educación integral y de calidad para la población.

Brinda a sus educandos competencias que permite el óptimo desarrollo de su capacidad reflexiva, analítica, crítica e intelectual buscando el bienestar personal y de la comunidad. Para ello plantea su proyecto educativo institucional, en base a las necesidades de las partes interesadas.

Visión

Hacia el futuro el colegio Balbino García, Será una institución con alta competencia cultural, educativa y profesional con talento humano, recursos físicos y desarrollo académicos- pedagógico. El servicio educativo que presta estará enmarcado por altos niveles de calidad académica que trascienda lo local y lo regional.

Los principios éticos del COBALGAR

Artículo 1. Además de los principios éticos que se plantean en el código de ética de la institución los servidores públicos deben:

Autonomía Individual: Se refiere al grado de responsabilidad, independencia y oportunidad de ejercer la iniciativa que tienen los empleados de la institución.

Estructura Organizacional: La cual determina la medida en que las reglas, regulaciones y supervisión directa son usadas para vigilar y controlar el comportamiento de los empleados.

Apoyo: El grado de cordialidad y respaldo dado por los líderes a sus colaboradores.

Identidad: Medida en que los miembros se identifican con la administración en su conjunto, más que con su particular grupo de trabajo o campo de experiencia profesional.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
		Reviso: Gr. Primario
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Aprobó: Rector
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Fecha de Aprobación: 22-09-10

Recompensa al desempeño: Grado en que el Sistema de estímulos e incentivos de la administración y se basa en criterios objetivos para valorar el desempeño laboral de las personas.

Tolerancia del conflicto: Nivel de conflicto que se da en la interacción entre compañeros y entre grupos de trabajo, así como la disposición para ser abierto y honesto ante las diferencias.

Tolerancia al riesgo: Capacidad de los empleados para inmovilizarse y enfrentar con altas probabilidades de éxito las situaciones de incertidumbre que se les presenten.

Valores: Se refiere a las creencias permanentes que poseen los empleados respecto del mayor grado de aceptación y estimación de un comportamiento o de un determinado estilo de vida, en relación con otro comportamiento o estilo de vida diferente.

Ritos y Ceremonias: Son tipos de comportamiento o actividades formales, planeadas, con objetivos predeterminados, realizados por las personas en lugares especiales y momentos señalados. Estos llevan implícitos juegos de palabras y acciones creadas antes de darse el ritual en si mismo. En estos actos rituales se genera la solidaridad de grupo, pues los participantes dejan su individual para pasar a formar parte de la comunidad.


Mitos: Se refieren a los relatos o historias narrativas, repetidos permanentemente, que hace un grupo a cerca de su creación o comienzos y los hechos extraordinarios que incidieron sobre sus antecesores; contienen la filosofía organizacional. Son historias idealizadas y concordantes con los valores de la organización.

Tradición y comportamiento: La cultura de una organización, en esencia, es el resultado de la historia y de los valores de la organización. Las actuales creencias, costumbres y maneras generales de hacer las cosas dentro de una organización se deben en gran parte a la tradición, a lo que se ha hecho antes y al grado de éxito alcanzado con tales acciones.

A través del tiempo, las organizaciones también desarrollan estándares de lo correcto y lo incorrecto. Transmitidos a través de diferentes administraciones, estos estándares guían a los empleados en una variada gama de aspectos, lo que les permite comportarse en el sitio de trabajo.

Valores institucionales

Artículo 2. Los valores que orientan el quehacer institucional son los siguientes:

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

1. Dignidad
2. Honestidad
3. Respeto
4. Responsabilidad
5. Convivencia
6. Solidaridad


Sin embargo en el proceso de alineación con el MECI implementado en la Alcaldía de Piedecuesta, la institución deberá propender por que los miembros de la comunidad educativa tengan además de estos los siguientes valores:

7. Cooperación
8. Comportamiento ecológico positivo
9. Puntualidad
10. Tolerancia
11. Compromiso
12. Competencia profesional
13. Eficacia
14. Control Ambiental
15. Calidad
16. Comunicación
17. Trabajo en equipo
18. Ecología
19. Sensibilidad
20. Eficiencia
21. Servicio
22. Justicia
23. Conservación y preservación de los recursos naturales

Artículo 3. El colegio Balbino García reconoce como grupos de a los Clientes, Talento humano, Proveedores de bienes y Servicio, Entes reguladores, competidores y la comunidad en general.

**TITULO II
DE LAS POLITICAS DE BUEN GOBIERNO DE LA ALCALDIA DE PIEDECUESTA
APLCABLES AL COLEGIO BALBINO GARCIA**

Capitulo Primero: Políticas para la dirección del COBALGAR

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Directivos

Artículo 4. Se consideran directivos la Rectora de la institución así como los coordinadores de las diferentes jornadas.

Para la evaluación y control de sus actividades, los anteriores servidores públicos están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario interno y al control interno de la alcaldía municipal de Piedecuesta que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Compromiso con fines de estado

Artículo 5. La institución colegio Balbino García, como institución de carácter público, con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se compromete a:

- a) Garantizar que los servicios prestados se realicen de manera objetiva, equitativa y transparente.
- b) Implementar y Garantizar canales de comunicación efectivos para desarrollar un trabajo en equipo, con los miembros de la comunidad educativa.
- c) Propender por el desarrollo y la competitividad local y regional.
- d) Gestionar, optimizar y Administrar los recursos físicos, humanos y financieros
- e) Desarrollar una cultura de mejora continua que garantice el sostenimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

Para cumplir lo anteriormente mencionado, los trabajadores de la institución se comprometen a desarrollar sus labores bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de los grupos de interés; para ello llevara a cabo las siguientes practicas:

1. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales.
2. Ejecutar eficientemente su plan de desarrollo.
3. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan.
4. Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales.

Artículo 6. Compromisos con la Gestión

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector
		Fecha de Aprobación: 22-09-10

La dirección, en cabeza de la rectora de la institución, y su equipo de trabajo se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalidad en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones del COBALGAR, hacia el cumplimiento efectivo de los fines

misionales de la institución , a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Capítulo segundo: Políticas de relación con los órganos de control externo.

Artículo 7. Los órganos de control y vigilancia externos al Colegio Balbino García son: Secretaria de Educación municipal, Ministerio de Educación Nacional, Departamento Administrativo de la Función Pública. Por otra parte el colegio está sujeto al control social de la ciudadanía y demás entes de control.

Política frente al control, externo de la Entidad

Artículo 8. La Rectora de la institución y su equipo de trabajo se comprometen a mantener relaciones armónicas con los entes de control y suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional y continuo, que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

**TITULO III
DE LAS POLITICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTION DE LA INSTITUCION**


1. Políticas frente al sistema de desarrollo administrativo

Capítulo Primero: Políticas Frente a la Gestión Ética

Compromiso con la integridad

Artículo 9. El colegio Balbino García, manifiesta su clara disposición de autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en los estatutos, las demás normas legales vigentes, el presente Código de buen gobierno y el código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10


Artículo 10. La institución se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas.

Acciones para la integridad y la transparencia

Artículo 11. La institución está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptara como mínimo las siguientes medidas:

- a) Guiar las actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el código de Ética.
- b) Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades.
- c) Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- d) Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- e) Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.
- f) Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social.
- g) Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales
- h) Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial.
- i) Realizar la contratación de servicios de acuerdo a las normas legales vigentes.
- j) Colaboración interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas

Artículo 12. La institución, con el fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Compromiso en la lucha antipiratería

Artículo 13. La institución, velara por que se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. Con esta se compromete a excluir el uso de cualquier tipo de software o archivo, que no esté debidamente licenciado.

Capítulo segundo: Políticas de Gestión del recurso humano

Compromiso con la protección y desarrollo del talento humano

Artículo 14. La institución, se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y promoción y evaluación del desempeño. En este sentido la dirección velara por que se nombren las personas más aptas para cada cargo.

Capítulo Tercero: Políticas de comunicación e información


Compromiso con la comunicación publica

Artículo 15. La institución se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlos hasta el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la administración, para lo cual las acciones comunicativas se efectuaran de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales y el plan de comunicación de la institución es el siguiente:

- a) Circulares y memorandos
- b) Pagina Web (en proceso de construcción)
- c) Reuniones programadas en la institución
- d) Salidas de Integración del personal.

Compromiso la comunicación organizacional

Artículo 16. La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Compromiso de confidencialidad

Artículo 17. La institución se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada que es reserva del COBALGAR, no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Compromiso con la circulación y divulgación de la información

Artículo 18. La institución se compromete a establecer los mecanismos necesarios para la información de interés sea conocida en forma oportuna y veraz.

En cuanto a los derechos de petición y PQR's, la institución se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo, con el fin de ser resueltas en el tiempo establecido.

Capítulo cuarto: Política de Calidad

Compromiso con la calidad

Artículo 19. La institución se compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para la comunidad, por lo que se obliga a implementar el SGC y a mejorar continuamente los procesos, contando con funcionarios idóneos, con la participación ciudadana, y ejerciendo un autocontrol integral en forma eficiente, eficaz y efectiva.

2. Políticas de responsabilidad Social

Capítulo Quinto: Políticas de responsabilidad social con la comunidad

Compromisos con la comunidad

Artículo 20. La institución, se orientara hacia el bienestar social y ambiental de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población, especialmente de la más vulnerable, estimulando la participación en las diferentes actividades, estableciendo políticas de mejoramiento en la educación en académica, cultural, ética y física.

El Colegio Balbino García, declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección al medio ambiente, a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la información, a la asociación y a la solidaridad.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Compromiso con la rendición de cuentas

Artículo 21. La institución se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Acción, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la institución.

Atención de quejas y reclamos

Artículo 22. El colegio Balbino García de Piedecuesta, realizara la atención de quejas y reclamos mediante los procedimientos establecidos en los que los grupos de interés, presentaran las quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley. Este procedimiento, así como los códigos de ética y código de buen Gobierno estarán a disposición de los clientes en medio físico en las tres sedes de la institución.

Control social

Artículo 23. El Cobalgar, promoverá la participación ciudadana, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros para prevenir, racionalizar, proponer , acompañar vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la presentación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares , garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por los grupos de interés para el ejercicio de control social.

3. Políticas frente a los grupos de interés

Capítulo séptimo: Políticas sobre conflictos de interés


Compromiso frente a los conflictos de interés

Artículo 24. El cobalgar se compromete a aplicar en forma permanente los siguientes lineamientos, que garantizan la prevención, manejo, divulgación y resolución de los conflictos de interés.

Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de interés

Artículo 25. El cobalgar, rechaza, condena, prohíbe que todos sus servidores ocurran en las siguientes prácticas:

- a) Recibir remuneración, dadas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier Persona Jurídica o Natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la institución o a sus grupos de interés.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- b) Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas legales.
- c) Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- d) Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la institución, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- e) Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la institución y el buen uso de los recursos públicos.
- f) Todo tráfico de influencias para privilegiar tramites.

Deberes del equipo Humano relacionados con los conflictos de interés


Artículo 26. Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los servidores públicos de la institución son:

- a) Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener;
- b) Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la institución.
- c) Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.

Prohibiciones para el personal sobre el conflicto de intereses

Artículo 27. Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de la institución, se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a) Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la institución.
- b) Participar directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- c) Realizar actividades que atenten contra los intereses de la institución.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

- d) Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el código de Ética, lesione los intereses de la institución.
- e) Utilizar su posición en el Cobalgar o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- f) Entregar dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- g) Utilizar los recursos de la institución para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros.
- h) Gestionar o celebrar negocios con la institución para sí o para personas relacionadas que sean de interés para los mencionados.
- i) Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración, o de personas o entidades con las que la institución sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.
- j) Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incurso en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.

Capítulo Octavo: Políticas con los contratistas

Política de la contratación pública

Compromiso con la finalidad de la contratación pública

Artículo 28. La institución, dará cumplimiento formal y real al estatuto de la contratación Pública, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se someten sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

4. Políticas frente al sistema de Control Interno

Capitulo Noveno: Política frente al control interno

Compromiso frente al MECI

Artículo 29. La institución, se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno-MECI- implementado en la Alcaldía de Piedecuesta y velar por el cumplimiento de todas las directrices dadas por la oficina de control interno, para que se desarrollen estrategias que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, integra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el auto control y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines de Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

La política general del Sistema de Control Interno y mejoramiento institucional.

El ejercicio del Control Interno y mejoramiento continuo de la institución, debe observar los principios de la función administrativa que han sido definidos por la constitución y la ley, es decir de igualdad, moralidad, eficiencia, eficacia, equidad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales, orientados por los siguientes criterios:


- a) Coherencia
- b) Responsabilidad
- c) Independencia
- d) Inmediación
- e) Participación
- f) Servicio al usuario
- g) Control sustantivo
- h) Relación Costo-beneficio
- i) Apoyo gerencial
- j) Adaptaciones.

Capitulo décimo: Políticas sobre riesgos

Declaración del Riesgo

Artículo 30. La institución, declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de los mismos, prevengan o minimicen su impacto.

Para ello adoptara mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. El cobalgar determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

para priorizar su tratamiento, estructurara criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

TITULO IV: DE LA ADMINSTRACION DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

Capítulo primero: Indicadores de Gestión

Artículo 31. La institución se compromete a desarrollar los siguientes indicadores éticos para la medición de su gestión y su desempeño, así:

Índice de integridad y transparencia para medir la credibilidad y el reconocimiento de la institución por los grupos de interés (nivel de gobernabilidad).La administración se compromete a someterse a esta evaluación y a mejorar continuamente para situarse en los índices superiores de la escala;Índice de gestión ética para medir los resultados internos de la gestión ética. La institución se compromete a medir anualmente su nivel de gestión ética;

Índice de comunicación para medir los resultados de la gestión en comunicación de la institución, logrando así que esta sea transparente con sus grupos de interés mediante la aplicación de los instrumentos de diagnostico de la comunicación pública. La institución se compromete a realizar una medición anual;

Índice de satisfacción del cliente externo para medir la percepción que tienen los clientes internos y externos sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la institución sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios.

Indicadores operativos con los cuales el Modelo Estándar de Control Interno evalúa y monitorea el Sistema de Gestión de Calidad, soportado en una gestión por procesos. Los indicadores operativos serán definidos en los procesos de Bienestar y Convivencia y Talento Humano.


Capitulo Segundo: De la adopción, vigencia, divulgación y reforma del Código de Buen Gobierno

Vigencia del código de Buen Gobierno

Artículo 32.El código de Buen Gobierno entrara en vigencia a partir de su adopción por parte la Rector de la institución.


Divulgación

Artículo 33. El código de Buen Gobierno se divulgará a los miembros de la comunidad educativa y a los grupos de interés.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario Aprobó: Rector
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Fecha de Aprobación: 22-09-10

Reforma del Código de Buen Gobierno

Artículo 34. El código de Buen Gobierno, podrá ser reformado por decisión del rector a petición del comité de calidad; además cuando el Alcalde del Municipio de Piedecuesta lo disponga. El rector de la institución informara a los grupos de interés a través de comunicados y circulares, lo cambios introducidos.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

PROTOCOLOS ÉTICOS

1. ¿Qué es?

El código de ética también llamado Código de conducta, es un documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la administración. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo empleado del Colegio Balbino García debe observar en el ejercicio de sus funciones.

2. ¿Por qué se hizo?

La institución requería proponer y comunicar valores que pudieran ser compartidos por todos los miembros de la comunidad educativa, de tal forma que llegaran a convertirse en un marco de referencia ético. Además, se necesitaba estimular el debate en torno a la conducta ética y los valores corporativos, como herramienta para que se dé una transformación cultural que permita a los funcionarios tomar mayor conciencia de su papel y compromisos con la institución.

3. ¿Para qué se hizo?


El código de ética del colegio Balbino García sirve como instrumento para promover el libre desarrollo de las conductas positivas que contribuyan a promover las buenas conductas en el desarrollo de las labores diarias, de manera que se contribuya al cumplimiento de la misión institucional y al logro de las metas, plasmadas en la Visión, la política y los objetivos de calidad.

4. ¿A quienes se dirige?

Se dirige a todos los miembros de la comunidad educativa formado por los miembros del Gobierno escolar, docentes, administrativos, padres de familia y/o acudientes y por supuesto la razón de ser de la institución los estudiantes.

5. Alcance

El presente Código de Ética, en concordancia con el Código de Buen Gobierno dentro del Sistema de Gestión Ética con Calidad, Cobalgar, quiere promocionar en los estudiantes y la comunidad educativa en general los valores que caracterizan a los miembros de la institución así como los contemplados en el MECI de la alcaldía de Piedecuesta. Fue estructurado bajo los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Lo establecido en los Códigos de Ética y Buen Gobierno y en los Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos es parte la estructura Ética del colegio Balbino García.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

6. Plataforma estratégica

Misión

El colegio Balbino García es una entidad educativa de carácter público dedicada a la formación de la niñez y juventud, sirviendo como instrumento de acceso a la educación integral y de calidad para la población.

Brinda a sus educandos competencias que permite el óptimo desarrollo de su capacidad reflexiva, analítica, crítica e intelectual buscando el bienestar personal y de la comunidad. Para ello plantea su proyecto educativo institucional, en base a las necesidades de las partes interesadas.

Visión

Para el 2015 la institución Balbino García será reconocida a nivel regional como una entidad con alta competencia académica y cultural, contara con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado.

Ofrecerá formación técnica en diferentes ámbitos que permitan a sus egresados la inserción a la vida laboral y/o el ingreso a la educación superior.

Contara con una infraestructura funcional y óptima para el desarrollo de las actividades educativas, culturales que permita dar cumplimiento al desarrollo de los convenios establecidos con las demás instituciones de formación.

7. Principios Que Orientan La Acción Educativa Del Colegio

Los principios que orientan la acción educativa del colegio **BALBINO GARCÍA** son los siguientes:

1. BENEFICIENCIA: la praxis escolar del colegio siempre estará orientada a buscar el bien común de los actores involucrados en el proceso educativo, pero sobre todo teniendo en cuenta que los niños y niñas en edad escolar son la razón de ser de la institución, la cual debe propender por brindarles la mejor educación posible, una buena educación redundara en beneficio de todos porque ésta determina el desarrollo de la sociedades y la calidad de vida de los pueblos. Es decir; cualquier política educativa que se adopte, cualquier decisión administrativa que se tome o cualquier acción pedagógica que se implanten deben tener como mira el interés colectivo, prevaleciendo el beneficio de los estudiantes y debe estar comprometida con la solución de sus problemas y necesidades.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Reviso: Gr. Primario Aprobó: Rector
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Fecha de Aprobación: 22-09-10

2. AUTONOMÍA: un principio básico de nuestro P.E.I es posibilitar la construcción de una conciencia autónoma en cada uno de los estudiantes, propiciando roles de comportamiento vivenciales, tales como el respeto por el otro, una acción comunicativa permanente, unas relaciones claras, honestas y horizontales soportadas en el autocontrol, la responsabilidad, el comportamiento la tolerancia y la reciprocidad. Así, la labor de los educadores será promover el desarrollo humano y la autonomía de los educandos para que puedan orientarse lucida y críticamente dentro del mundo. Nuestra misión educativa está encaminada a educar para la libertad, que es educar para la autonomía, educar para la participación, que es educar para la democracia, educar para el trabajo que se eduque para el desarrollo, educar para la convivencia social, que se eduque para la paz y educar para el cambio que es educar para el futuro.

3. JUSTICIA: obrar con justicia se constituye en un imperativo ético para el colegio **BALBINO GARCÍA** y para cada uno de los actores involucrados en los procesos educativos, apoyados en dos referencias axiológicas: la igualdad según la cual se consideraran y resolverán todos los problemas de la vida escolar desde y para la igualdad de los seres humanos. La reciprocidad que consiste en entender las relaciones humanas en clave de participación equitativa. La autonomía y la justicia son los dos principios que orientan los esfuerzos educativos hacia un mismo ideal: formar al hombre ético capaz de transformar la realidad humana elevándolo hacia cuotas cada vez más altas de humanización.

4. DEMOCRACIA: En la praxis educativa del Colegio se incorporarán procesos orientados a la formación de ciudadanos educados para la democracia, la participación, la tolerancia y solidaridad, que estén en condiciones de vivir comunitariamente. La Educación se concibe como un proyecto histórico-pedagógico centrado en la autonomía del hombre como principio rector de una sociedad democrática, pluralista y tolerante. Se fomentarán prácticas tendientes al desarrollo de actitudes, habilidades y conocimientos necesarios para la participación responsable de todos los miembros de la comunidad educativa como ciudadanos de una sociedad democrática. Se privilegiará el respeto por los derechos y deberes propios de cada estamento educativo, para el logro de una sociedad justa, tolerante, honrada veras y pacífica.

5. ORDEN: La gestión educativa y administrativa del colegio y las acciones y conductas de los miembros de los diferentes estamentos tendrán como punto de referencia el PEI, que es la estructura ideológica que contempla los procedimientos pactados y la normatividad que rige al colegio. La disciplina escolar se entiende como una respuesta comportamental a unos valores previamente internalizados y el respeto por unas normas reglamentadas para regir la convivencia. En consecuencia, el colegio será un espacio

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

propicio para el desarrollo socio-afectivo de los estudiantes, mediante el énfasis en el cultivo de valores que lleven a la formación en el respeto a la vida, a la naturaleza y a los demás derechos humanos.

6. COMPROMISO SOCIAL: El compromiso más importante del colegio es brindar a los niños, niñas y jóvenes una educación con equidad y calidad para formar mejores ciudadanos, lo cual redundará en una mejora de la sociedad. La educación, entonces, se concibe como un proceso dinámico e histórico en el cual se pone a los educandos a la altura de su tiempo, y en contacto con una realidad social; un proceso que prepara a los jóvenes para la vida, desarrollando no solo su racionalidad, sino también su capacidad de sentir, de amar, de desear, de imaginar, de integrarse a la colectividad, de mejorarla. Con esta perspectiva, la labor educativa del colegio gira alrededor de tres tareas básicas: una tarea científica orientada a que los estudiantes desarrollen sus potencialidades como individuos, mediante la apropiación de distintos saberes; una tarea social orientada a la formación de ciudadanos éticos, autónomos y participantes en la construcción de un orden social y político nuevo; y una tarea orientada a generar una identidad cultural colombiana.

7. IDENTIDAD CULTURAL: El colegio Balbino García asume la educación como un proyecto cultural nacional cuyo horizonte es generar una identidad cultural colombiana, que apunte a la unidad dentro de la diversidad. Este nacionalismo empieza a construirse desde distintos espacios como la familia, el barrio, la escuela, la vereda, la ciudad, el departamento y la nación, pero la intervención de la escuela es fundamental para cimentar este sentido de identidad y de arraigo. Nuestra acción educativa estará orientada a poner las bases para que cada estudiante, construya desde su historia y su cultura su proyecto de vida, como individuo perteneciente a un grupo social con el cual se identifica y con el cual se siente arraigado.

8. FORMACION: de estudiantes con criterios éticos, educativos y sociales que contribuyan a su desarrollo integral, a la preparación para el acceso a otros niveles educativos y a la inserción en la sociedad, frente a los cuales la institución está comprometida. En este sentido los valores orientadores se constituyen en principios, ideales y modales fundamentales en el desarrollo integral del recurso humano en la institución.

9. INTERCULTURALIDAD: relaciones de respeto y valoración de la condición del otro: Ideología, religión, cultura.

10. PEDAGOGIBILIDAD: en todas las acciones institucionales, siempre está presente la pedagogía.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDRECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario Aprobó: Rector
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Fecha de Aprobación: 22-09-10

11. IDENTIDAD: en el propósito exista en todos los Actores Institucionales el compromiso, la pertenencia y la voluntad política frente a las metas.

12. ETICIDAD: presente en el ambiente académico y en los Aprendizajes Institucionales.

8. Valores Que Guían La Institución

El marco axiológico del colegio está determinado por valores institucionales que se constituyen en elementos fundamentales para el cumplimiento de la misión. Estos valores orientados permiten la formación integral del individuo; así mismo el desarrollo de valores civiles, éticos, morales y de convivencia humana.

La institución está comprometida frente a estos valores, en este sentido los valores orientadores se constituyen en principios ideales y modales fundamentales en el desarrollo integral del recurso humano en la institución.

El colegio Balbino García se orienta en la práctica, refuerzo, construcción y formación en los siguientes valores:

1. DIGNIDAD: En cuanto interesa la persona con sus atributos, cualidades, buenas maneras o buenos modales.


2. HONESTIDAD: El respeto por las buenas costumbres, la rectitud y la integridad.

3. RESPETO: Como principio fundamental para la buena convivencia, la tolerancia, el reconocimiento del otro, y hacer posible un clima institucional propicio para el cumplimiento de la misión.

4. RESPONSABILIDAD: Compromiso de todos, valor esencial para el cumplimiento de los propósitos, metas y objetivos del Colegio en la construcción de una cultura escolar que esté mediada por el compromiso y la participación. Las acciones institucionales están sustentadas en la racionalidad, la conciencia y la libertad responsable.

5. CONVIVENCIA: Valor institucional para fomentar el sano crecimiento personal y colectivo de la comunidad educativa, elemento integrador y motivador para el trabajo en equipo, la calidad de las relaciones sociales, pedagógicas y el mejoramiento.

6. SOLIDARIDAD: Interiorizar en el estudiante el sentido de vivenciar la necesidad o el éxito del otro; compartiendo la tristeza o la alegría. Fomentar el compartir y buscar soluciones a las dificultades.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario Aprobó: Rector
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Fecha de Aprobación: 22-09-10

9. Proceso De Cambio Cultural

Para que el código de ética sea conocido, entendido y puesto en práctica por los miembros de la comunidad educativa, se hacen necesarias una serie de políticas para realizar un cambio cultural en la institución que garantice el exitoso resultado del proyecto. Para esto se debe considerar las siguientes áreas de acción:

Compromiso de la Dirección: La dirección debe propender por que en el quehacer diario se practiquen los valores que rigen la institución, para ello debe apoyar campañas educativas y de formación en valores que se realicen dentro y fuera de las aulas.

Participación: Los miembros de la comunidad educativa deben participar activamente de las actividades que busquen su formación en valores, así como acogerse a los principios éticos que orientan la labor académica.

10. Difusión, Actualización Y Vigencia Del Código De Ética


9.1. Difusión

El código de ética y buena conducta estará dispuesto permanentemente para la consulta del público en la dirección de la entidades forma física, en particular para sus funcionarios, organismos de control, los usuarios, proveedores, en cuanto sea requerido razonablemente por alguno de ellos.

Adicionalmente se pretende que el código de ética se encuentre en la página web de la institución, la que actualmente se encuentra en proceso de construcción, con el fin que pueda ser consultado por los diferentes grupos de interés identificados por la misma.

9.2. Actualización

Este código de ética se adopta por acto administrativo y deberá actualizarse y adaptarse según los cambios en el entorno, la normatividad que rige la institución, además de las directrices emanadas por la dirección. Las revisiones al código de ética se realizan en comité MECI-CALIDAD, se le realizaran los cambios que se consideren pertinentes, dejando constancia en acta de las decisiones y acciones que se tomen para su correspondiente modificación y actualización.


	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código MPE-01 Ver: 01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Revisó: Gr. Primario
	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y PROTOCOLOS ÉTICOS	Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

Las modificaciones que se realicen deberán ser difundidas por los mecanismos anteriormente descritos.

9.3. Vigencia

El código de conducta o ética entrara en vigencia a partir de la aprobación por parte del comité de calidad.

Anexo I. Listado Maestro de Documentos

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código: FCE-11 Ver: 01
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS	Reviso: Gr. Primario Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

PROCESO	NOMBRE	TIPO	CLASIFICACIÓN	CÓDIGO
Planificación Estratégica	Proceso Planificación Estratégica	Caracterización	Específico	CPE-01
	Proyecto Educativo Institucional	Documento	Específico	N.A
	Guía Para La Revisión Por La Dirección	Guía	Específico	GPE-01
	Buen Gobierno y protocolos éticos	Manual	Transversal	MPE-01
Control Y Evaluación	Proceso Control Y Evaluación	Caracterización	Específico	CCE-01
	Administración del Riesgo	Manual	Transversal	MCE-01
	Despliegue De Política De Calidad Y Objetivos	Documento	Transversal	DCE-01
	Procedimiento Auditoría	Procedimiento	Transversal	PCE-01
	Procedimiento Control Documentos	Procedimiento	Transversal	PCE-02
	Procedimiento Acción Correctiva/Preventiva	Procedimiento	Transversal	PCE-03
	Procedimiento Producto/Servicio No Conforme	Procedimiento	Transversal	PCE-04
	Procedimiento Control de Registros	Procedimiento	Transversal	PCE-05
Guía para la elaboración de Documentos	Guía	Específico	GCE-01	
Formación Académica	Proceso Formación Académica	Caracterización	Específico	CFA-01
	Informe Escolar Periódico	Documento	Específico	DFA-01
	Malla Curricular	Documento	Específico	DFA-02
	Plan de Área	Documento	Específico	DFA-03
Bienestar Y Convivencia	Proceso Bienestar Y Convivencia	Caracterización	Específico	CBC-01
	Convivencia COBALGAR	Manual	Transversal	MBC-01
Relaciones Interinstitucionales	Proceso Relaciones Interinstitucionales	Caracterización	Específico	CRI-01
	Acuerdos Interinstitucionales	Documento	Específico	DRI-01

Gestión Administrativa	Proceso Gestión Administrativa	Caracterización	Específico	CGA-01
Gestión De Recursos	Proceso Gestión De Recursos	Caracterización	Específico	CGR-01
	Guía para el Uso de Recursos	Guía	Específico	GGR-01
Gestión del Talento Humano	Proceso Gestión del Talento Humano	Caracterización	Específico	CGT-01
	Funciones COBALCAR	Manual	Transversal	MGT-01
Todos	Manual De Calidad COBALGAR	Manual	Transversal	MSG-01

Anexo J. Listado Maestro de Registros

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA	Código: FCE-12 Ver: 01
	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	Reviso: Gr. Primario Aprobó: Rector Fecha de Aprobación: 22-09-10

PROCESO	NOMBRE	CODIGO DEL FORMATO	RESPONSABLE
Planificación Estratégica	Libro De Actas Consejo Directivo	FPE-01	Secretaria
	Libro De Actas Consejo De Padres	FPE-02	Comité de Padres
	Actas de Revisión por la Dirección	FPE-03	Rectora
Control Y Evaluación	Autoevaluación Institucional	FCE-01	Rectora
	Plan De Mejoramiento SGC	FCE-02	Rectora
	Registro De PQR's	FCE-03	Todos
	Plan de auditoria	FCE-04	Todos
	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	FCE-05	Todos
	Seguimiento de Acciones de Mejora	FCE-06	Todos
	Informe de Auditorias	FCE-07	Todos
	Plan de mejoramiento	FCE-08	Todos
	Seguimiento de indicadores	FCE-09	Todos
	Resultados de la Encuesta de Satisfacción	FCE-10	Todos
	Listado maestro de Documentos	FCE-11	Todos
	Listado maestro de Registros	FCE-12	Todos
Formación Académica	Libro De Validaciones	FFA-01	Coordinadores
	Libro De Actas De Actas De La Comisión De Evaluación Y Promoción	FFA-02	Coordinadores
	Registro De Salidas Pedagógicas	FFA-02	Coordinadores
	Horario de clases	FFA-04	Coordinadores
	Planilla de clase	FFA-05	Coordinadores
	Planilla de Asistencia	FFA-06	Coordinadores
	Diario De Campo Docente	FFA-07	Docentes
	Registro Del Servicio Social Del Estudiante	FFA-08	Coordinadores
	Libro De Actas Consejo Académico	FFA-09	Secretaria

	Registro Escolar	FFA-10	Coordinadores
	Reconocimiento Saberes	FFA-11	Coordinadores
	Registro De Nivelaciones		Coordinadores
Relaciones Interinstitucionales	Actas de acuerdos interinstitucionales.	FRI-01	Coordinadores y Rectora
Bienestar Y Convivencia	Registro Elección De Personero	FBC-01	
	Libro De Actos Cívicos	FBC-01	
	Casos de Suspensión	FBC-01	
	Citación a padres de familia	FBC-01	Docentes
	Observador Del Alumno	FBC-01	Coordinadores
Gestión Administrativa	Libro De Matriculas	FBC-01	Secretaria
	Libro Actas De Graduación	FBC-01	Secretaria
	Libro Registro De Diplomas	FBC-01	Secretaria
	Libro Duplicados Y Modificación De Diplomas	FBC-01	Secretaria
	Registro Certificado De Estudios Expedidos	FBC-02	Secretaria
	Listado De Estudiantes Matriculados	FBC-03	Secretaria
Gestión De Recursos	Libro Diario Mayor	FGR-01	Auxiliar de pagaduría
	Libro Auxiliar Menor	FGR-01	Auxiliar de pagaduría
	Inventario	FGR-01	Auxiliar de pagaduría
	Contrato de servicios	FGR-01	Auxiliar de pagaduría
	Programa De Mantenimiento	FGR-01	Técnico
	Hoja de vida de personal	FGR-01	Auxiliar de pagaduría
Gestión De Talento Humano	Registro De Capacitaciones	FGT-01	Rectora
	Evaluación De Desempeño De Docentes	FGT-01	Rectora
	Solicitud de permiso de docentes	FGT-01	Secretaria

Anexo k. Diagnostico Final

Núm.	Núm. norma	Afirmaciones	No se cumple	Se cumple	Evidencia		OBSERVACIONES
					Verbal	Documento	
	4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
	4.1	Requisitos Generales					
1	a	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación)		X		X	
2	b	Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente.		X		X	
3	c	En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.		X		X	
	4.2	Gestión documental					
	4.2.1	Generalidades					
4	a	La política y los objetivos de calidad están documentados.		X		X	
5	b	Existe un Manual de Calidad.		X		X	
6	c	Se han elaborado los procedimientos documentados (Control de documentos, control de registros, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad).		X		X	
7	d	Se han elaborado otros documentos (proyecto educativo institucional, disposiciones de los consejos, diseños curriculares, planes y programas de estudio, planes de mejoramiento, manual de convivencia) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.		X		X	
	4.2.3	Control de documentos					
8	a	Existe un procedimiento documentado que incluya la elaboración, edición, revisión y aprobación de los documentos internos, incluidos su identificación y su estado de revisión; por ejemplo, manual de calidad, PEI, manual de convivencia, procedimientos en las distintas áreas de gestión, guías programas.		X		X	
9	b	Existe un procedimiento documentado que describa el mecanismo que		X		X	

		permita que los documentos estén disponibles para la comunidad educativa.					
10	c	Existe un procedimiento documentado que describa el mecanismo para el control de los documentos internos y externos (principalmente las reglamentaciones pertinentes que deban ser actualizadas).		X		X	
11	d	Existen recursos para el registro y la verificación de documentos externos, no solamente del marco legal vigente, sino de otros que tengan incidencia en el establecimiento (políticas educativas, planes sectoriales de educación y otros).		X		X	
	4.2.4	Control de registros		X		X	
12	a	Se cuenta con el registro del reporte de resultados de las evaluaciones internas y externas, tanto institucionales como de los estudiantes, docentes y personal administrativo y de servicios generales.		X	X		Algunos de estos registros no se llevan, aunque existe el formato. Debido a esto se presentaron no conformidades durante la realización de las dos auditorías.
13	b	Registros de las decisiones de los comités de evaluación y promoción.		X		X	
14	c	Registros de matricula deserción, repetición, casos de dificultades de aprendizaje, evidencias de estudios cursados (certificados de asistencia, boletín de calificaciones, diplomas actas de grado y otros).		X		X	
15	d	Reporte o lista de chequeo del desarrollo de procesos, procedimientos o actividades claves para el establecimiento educativo. Por ejemplo, programas y evaluaciones de impacto.		X		X	
16	e	Registro de las actividades de la alta dirección, por ejemplo proyectos e iniciativas.		X		X	
17	f	Reporte perdidas, daños o uso inadecuado de la documentación proporcionada por los educandos.		X		X	
18	g	Registro de quejas y reclamos y del tratamiento que se le dan a los mismos.		X		X	
19	h	Registros de procesos de resolución de conflictos.		X		X	
20	i	Registro de actividades desarrolladas para generar unidad de criterio pedagógico entre los docentes, como son jornadas pedagógicas, proyectos institucionales, eventos internos o externos de formación y actualización.		X		X	
21	j	Registro de las participaciones de los estudiantes en la indagación, innovación e investigación.	X				La institución cuenta con un semillero de investigación en tecnología, pero no se lleva un registro de los

						encuentros y demás. Falta de cultura de llevar registros.
22	k	Actas de reunión de los comités de calidad.		X	X	
23	l	Registro de las actividades complementarias. (Convenio SENA y UNAB).		X	X	
	5	Responsabilidad de la Dirección				
	5.1	Compromiso de la dirección				
24	a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.		X	X	
25	c	Se han establecido los objetivos medibles que permitan el cumplimiento de la política de calidad educativa.		X	X	
26	d	Se han asegurado los recursos necesarios para la implementación y el logro de los objetivos del sistema de gestión de la calidad del establecimiento educativo sean accesibles, según condiciones definidas.		X	X	
	5.2	Enfoque hacia el cliente		X	X	
27	a	Se indaga sobre las necesidades y expectativas de las partes interesadas con relación a los procesos pedagógicos adelantados por dentro y fuera del aula, así como los servicios complementarios de bienestar estudiantil.		X	X	
28	b	Se determinan las necesidades de los padres de familia, indagando sobre las condiciones socioeconómicas y culturales de las familias, así como sus apreciaciones con respecto a las condiciones que deberían tener el servicio educativo en relación con la calidad, la oportunidad, el costo y seguridad. Se aprovechan las jornadas de entrega de informes los talleres y escuelas de padres para este fin.		X	X	
29	c	Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente.		X	X	
30	d	Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.		X	X	
	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación				
		Responsabilidad y autoridad				
31	a	Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.		X	X	
32	b	Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.		X	X	
	5.6	Revisión por la dirección				
	5.6.2	Información para la revisión				

33	a	Se evalúan los resultados de aprendizaje de los estudiantes medidos a través de las pruebas tanto externas como evaluaciones internas del establecimiento educativo.		X		X	
34	b	Se tiene y se evalúa el horizonte institucional y el direccionamiento estratégico del establecimiento educativo.		X		X	
35	c	Se tiene y se analizan los resultados institucionales y las evaluaciones externas efectuadas por las autoridades, educativas.		X		X	
36	d	Se conocen y se evalúan los efectos financieros de las actividades relacionadas con la calidad.(recursos transferidos por autoridades educativas).	X				Aunque se tiene conciencia de los altos costos de no calidad, por las sensibilizaciones realizadas en la institución, no se ha hecho el cálculo de estos.
37	e	Se evalúan los resultados de la resolución de quejas, reclamos, solicitudes y manifestaciones de satisfacción de beneficiarios y otras partes interesadas.	X				En el momento de realizada la segunda auditoria se habían presentado una serie de quejas y reclamos, a las que se les había dado tramite, pero no se había evaluado, la efectividad del mismo.
38	g	Se revisan los estudios comparativos con otras instituciones.		X		X	
39	h	Se evalúa el cumplimiento del perfil del egresado de institución.	X				Debido a la duración y alcance del proyecto, no se pudo medir este indicador, pero si quedo planteado, en el proceso de evaluación del SGC.
40	i	Se lleva un seguimiento sobre el destino de los egresados de la institución.	X				No se cuenta con la herramienta de seguimiento a egresados, sin embargo se está realizando una completa base de datos que permita, rastrear a los futuros egresados de la institución.
41	j	Se evalúan las oportunidades de mejora.		X		X	
42	k	Se está al tanto de los requisitos legales, profesionales o reglamentarios y los cambios en el marco legal vigente.		X		X	
	5.6.3	Resultados de la revisión					
43	a	Se establecen nuevas oportunidades de mejoramiento, se realizan investigaciones y estudios con los actores educativos y partes interesadas.		X		X	
44	b	Se proponen ajustes al direccionamiento estratégico del establecimiento		X		X	

		educativo.					
45	c	Se establecen parámetros de mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje y de los procesos de gestión académica, directiva, administrativa-financiero y de la comunidad.		X		X	
46	d	Se llevan actas de las reuniones de revisión sobre la gestión institucional efectuadas por la alta dirección y otras instancias del gobierno.		X		X	
	6	Gestión de los recursos					
	6.1	Provisión de los recursos en los establecimientos educativos					
47	a	Se definen mecanismos para identificar, adquirir y disponer de los recursos necesarios para la realización de los procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de gestión a la comunidad, así como para incrementar la satisfacción de los beneficiarios		X		X	
	6.2	Talento humano					
	6.2.1	Generalidades					
48	a	El personal que se desempeña en los diferentes cargos cuenta con el perfil definido y los requisitos definidos por el marco legal vigente.	X				Aunque se diseñó un manual de funciones en donde se especifica, los requerimientos y perfiles de cada cargo, no es muy difícil ajustar la planta docente, debido al tipo de nombramiento que se hace.
49	b	El personal es consciente de sus responsabilidades, es decir demuestra la capacidad para alcanzar los resultados deseados y para contribuir al logro de los objetivos y al cumplimiento de la misión institucional.	X				Aunque se realizaron mecanismos de divulgación de la nueva misión y visión, la política y los objetivos de calidad, falta compromiso por parte de algunos miembros de la comunidad educativa para el cumplimiento de las mismas.
50	c	El personal es capaz de trabajar en equipo de manera eficaz y eficiente.	X				Hay una total apatía por el trabajo en equipo, argumentada por la falta de reconocimiento al trabajo individual.
	6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación					
51	a	La organización determina metodologías e instrumentos para determinar las competencias en función de su responsabilidad, autoridad y objetivos estratégicos.		X		X	
52	b	La organización define acciones para informar, capacitar y formar		X		X	

		personal, acordes con las competencias requeridas y las necesidades detectadas.					
53	c	La organización tiene definido un procedimiento para la inducción al personal docente que se va integrando al establecimiento.		X		X	
54	d	Se concientiza a los miembros de la comunidad educativa sobre la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.		X		X	
55	e	Se tienen registros de la educación, formación, Habilidades y experiencia del personal.		X		X	
	6.3	Infraestructura					
56	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.	X				La institución educativa cuenta con recursos limitados para la realización de sus labores, hacen falta aulas especializadas y laboratorios principalmente.
57	b	Se cuenta con los recursos didácticos y tecnológicos necesarios para el proceso enseñanza-aprendizaje, de acuerdo con el nivel y modalidad de la institución.	X				La institución se encuentra gestionando material didáctico para fortalecer el proceso de enseñanza. Todavía no se cuenta con este material.
58	c	Cuenta con servicios de apoyo para el bienestar común, como transporte, cafeterías, restaurantes, orientación estudiantil.	X				No se cuenta el servicio de orientación escolar, una gran falencia en cuanto al bienestar estudiantil.
59	d	La institución cuenta con equipos e instalaciones de seguridad y comunicaciones internas y externas.		X		X	
60	e	Se garantiza que la infraestructura cumple con los parámetros de iluminación, ergonomía, temperatura, acústica, vibraciones y radiaciones, entre otros adecuados para el proceso educativo y con la legislación vigente.	X				No se han hecho estudios de iluminación y ergonomía que sustenten la afirmación, debido a la limitación presupuestal.
	6.4	Ambiente de trabajo					
61	a	Se identifican, se mantienen e interviene en el clima organizacional de la institución.		X			
62	b	Se implementan acciones para mantener las buenas relaciones entre los diferentes elementos de la comunidad educativa.		X			
63	c	Se prevén procesos que aseguran la integridad física del estudiante, así	X				Con la realización del mapa de

		como mecanismos que permitan atender en forma inmediata accidentes, eventualidades y problemas de salud.				Riesgos solo se identificaron los mismos, es labor de la alta dirección, gestionar los recursos para adquirir los elementos que ayuden a mitigarlos.
64	d	Se protege la integridad psíquica y moral de los estudiantes, en el marco de los valores establecidos por la institución.	X			Se identificaron mecanismos que permitan contar con un profesional de este tipo en la institución. Pasantías de estudiantes, y gestión ante la alcaldía y La secretaria de Educación.
	7	Realización del producto				
	7.1	Planificación de la realización del producto educativo				
65	a	Está planificada la prestación del servicio educativo para cada uno de los grados que ofrece.		X		X
66	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.	X			
67	c	Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.		X		X
68	d	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el servicio educativo.		X		X
69	e	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para la prestación del servicio educativo.		X		X
70	f	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación y seguimiento, para la prestación del servicio educativo.		X		X
71	g	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y la prestación del servicio cumplen con los requisitos.		X		X
	7.2	Procesos relacionados con los clientes				
	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto educativo.		X		
72	a	Para determinar los requisitos se tiene en cuenta el marco legal vigente.		X		X
73	b	Se ha incorporado los requisitos del cliente a los estándares y lineamientos curriculares.		X		X
75	c	Se han determinado otros requisitos relacionados con la prestación del servicio educativo, por parte de la entidad.		X		X

	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio				
76	a	Se confirma la aceptación recíproca de los requisitos y condiciones del producto educativo y la prestación del servicio antes de la suscripción de la matrícula.		X		X
77	b	La institución se asegura que los padres de familia conocen el manual de convivencia, y los procedimientos y montos de los cobros autorizados.		X		X
78	c	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.		X		X
79	d	Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio educativo y de las acciones que en esta revisión se originen.		X		X
	7.2.3	Comunicación con los clientes				
80	a	Se brindan periódicamente y en horarios accesibles una información completa del servicio educativo ofrecido, la forma de evaluarlo y los resultados obtenidos.		X		X
81	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.		X		X
82	c	Se facilitan las consultas, se atienden las quejas y solicitudes y se asegura que los requisitos de la comunidad educativa y las partes interesadas queden claramente establecidos en los convenios o contratos que se suscriban.		X		X
83	d	Mantienen un sistema de retroalimentación que permita la recepción, análisis y respuestas a las demostraciones de satisfacción o insatisfacción, sugerencias, solicitudes quejas y reclamos presentadas.		X		X
	7.3	Diseño y desarrollo				
	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo				
84	a	El establecimiento educativo planifica y controla el diseño y desarrollo de los programas de educación y formación, así como los servicios complementarios y de apoyo, atendiendo las necesidades de los clientes; de acuerdo al PEI.		X		X
85	b	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo de los programas de formación, con sus currículos y planes de estudio, así como los servicios complementarios y de apoyo.		X		X
86	c	Se establecen las actividades de revisión de los programas de formación y		X		X

		de los servicios complementarios y de apoyo.					
87	d	Se establece la validación del diseño mediante la evaluación en condiciones reales de prestación del servicio.	X				En el momento de realizada la segunda auditoria no se había hecho validación del diseño del servicio educativo de acuerdo a los requerimientos de las partes interesadas.
88	e	Se asignan responsabilidades y responsables para el diseño y desarrollo (rector, consejos, coordinadores).		X			
89	f	Se planifica y revisa periódicamente el PEI o su equivalente y las directrices que de él se desprenden.		X			
	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo					
90	a	Se recoge información para el diseño y desarrollo de los actores de la comunidad educativa (directivos, docentes, padres de familia, estudiantes, personal administrativo y de servicios).		X			
91	b	Se incluye las disposiciones de las autoridades gubernamentales de educación.		X			
92	c	Se incluye los requisitos de las asociaciones educativas asociadas a las mismas.		X			
93	d	Se incluye dentro del diseño del servicio las necesidades del sector productivo.		X			
94	e	Se incluye el proyecto educativo institucional en la planificación de la prestación del servicio.		X			
95	f	Las características de los estudiantes se tienen en cuenta para el diseño y desarrollo de la prestación del servicio.		X			
96	g	Se tiene en cuenta el crecimiento económico del país en la determinación del diseño y desarrollo del producto.		X			
	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo					
97	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.		X		X	
98	b	Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación.		X		X	
99	c	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio.		X		X	


	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo				
100	a	La institución se asegura que todos los docentes preparan las clases, revisando lo programado para cada grado y asignatura.		X		Es de gran complejidad realizar este proceso dentro de la institución, sin embargo se crearon mecanismos para hacer seguimiento a la pertinencia de las clases de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de los estudiantes.
101	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.		X	X	
102	c	Las revisiones son hechas por aquellos que participaron en las actividades de diseño y desarrollo (directivos, docentes, personal administrativo, asesores educativos).		X	X	
	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo				
103	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.		X	X	
104	b	Se verifican los documentos relacionados al diseño y desarrollo, PEI, recurso didáctico, planes de mejoramiento.		X	X	
105	c	Se hace un contraste de los diseños con las directrices gubernamentales en la materia		X	X	
106	d	La alta dirección hace la revisión de los documentos del diseño y desarrollo, para recoger sus impresiones y aportes.		X	X	
107	e	Se hacen experimentos de nuevas modalidades o metodologías de formación.		X	X	
	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo				
108	a	Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, por ejemplo por medio de evaluaciones externas e internas efectuadas por el establecimiento educativo.		X	X	
109	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.		X	X	
110	c	Se registran los resultados de la verificación del diseño y desarrollo del servicio y las acciones derivadas de la misma.		X	X	
111	d	Se registran todas las actividades desarrolladas en este numeral.		X	X	

	7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo				
112	a	Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo.	X		X	
113	b	Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño y desarrollo.	X		X	
114	c	Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación	X		X	
115	d	Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan.	X		X	
	7.5	Proceso educativo y prestación de servicio				
		Control del proceso educativo y de la prestación del servicio				
116	a	Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe prestar el servicio.	X		X	
117	b	La prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas.	X		X	
118	c	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)	X		X	
120	d	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio	X		X	
	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio				
121	a	La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados	X		X	
122	b	En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y métodos.	X		X	
123	c	En la validación se incluyen los requisitos para los registros.	X		X	
124	d	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación.	X		X	
	7.5.3	Identificación y trazabilidad				
125	a	Se le hace seguimiento al proyecto educativo institucional ,calificaciones, títulos otorgados, seguimiento a egresados	X			No se realiza seguimiento a egresados.
	7.5.4	Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio)				
127	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 personal del estudiante.	X		X	

128	b	Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.		X		X	
129	c	Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso		X		X	
	7.5.5	Preservación del producto y/o servicio					
130	a	Se preservan documentos académicos como manuales de convivencia y materiales impresos y electrónicos, reportes de rendimiento académico.		X		X	
	8	Medición, análisis y mejora					
	8.1	Generalidades					
131	a	Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.		X		X	
132	b	Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.		X		X	
133	c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del servicio.	X				Al momento de realizada la segunda auditoría no se contaba con la suficiente información para determinar, la eficiencia en la prestación del servicio.
	8.2	Seguimiento y medición					
	8.2.1	Satisfacción del cliente					
135	a	Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.		X		X	
136	b	Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.		X		X	
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos					
137	a	El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad		X		X	
138	b	Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados.		X		X	
139	c	Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.	X				Los resultados de las evaluaciones aun no son visibles para los clientes.
140	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 páginas web		X			
	8.2.4	Seguimiento y medición del servicio					

141	a	Se mide y se hace seguimiento a las características del servicio		X			
142	b	Se verifica el cumplimiento de los requisitos del servicio.		X			
143	c	Se hace el seguimiento y la medición de las características del servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó.		X			
144	d	Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del servicio.	X				
		Control de servicio no conforme					
145	a	Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las fallas en el servicio.		X		X	
146	b	Se hace tratamiento de las no conformidades del servicio mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada		X		X	
		Análisis de datos					
147	a	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente.	X				Con los datos recopilados en ese momento no se tenía evidencia de la satisfacción del cliente.
148	b	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos servicio.	X				

Anexo L. Plan de Mejoramiento Primera Auditoria

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN	Código: FCE.02 Versión: 01
PLAN DE MEJORAMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS		

Plan de mejoramiento resultados Auditoría Interna 01	Fecha de Elaboración: Noviembre 5 de 2010
--	---

Proceso	Hallazgo	Acción planteada	Indicador		Responsable	Meta	Cronograma		Verificación		Observaciones
			Unidad	Expresión			Inicio	Fin	Fecha	% Cumplimiento	
Planificación estratégica	Numeral 5.2 La alta dirección no asegura que los requisitos del cliente se determinen y cumplen con el propósito de mejorar la satisfacción.	Acción Correctiva 03 Implementación de la encuesta se satisfacción de usuarios del servicio	Encuestas aplicadas	%	Líder del proceso CE	100%	06/11/10	30/11/10	01/12/10	95%	
	Numeral 5.3 e. No se evidencia que todos los clientes de la institución, los internos y externos, conozcan la política de calidad.	Acción correctiva 04 Institucionalización de los mecanismos de comunicación	Actas GP	Numero	Líder del proceso PE	N.A	10/11/10	30/11/10	01/12/10		
	Numeral 5.5.3. No se evidencia mecanismos de comunicación interna.		Actos Adm.								
	ASPECTO MECI. Transparencia. No se evidencia la existencia mecanismos que	Acción correctiva 05 Proyecto de pagina WEB	Ejecución de etapas	%	Líder del proceso PE	40%	15/11/10				Este es un proyecto que pretende cumplirse en el

	permitan a la institución demostrar a la comunidad su gestión y resultados. Rendición de cuentas a la comunidad.		del proyecto									mediano plazo, razón por la cual no se cierra la acción.
Control y evaluación	Numeral 4.2.4. Se encuentran en uso documentos y formatos obsoletos los cuales no cuentan con una identificación especial.	Acción correctiva 06 Control de documentos obsoletos y actualización de registros	Ejecución de Actividades	%	Líder del proceso CE	100%	8/11/10	22/11/10	01/12/10	98%		
	Numeral 4.2.4. El manejo, la disposición y mantenimiento de algunos registros de la institución no se hace adecuadamente afectando la preservación de los mismos.											
	Numeral 4.2.4. Se encuentran registros que soportan el proceso poco legibles, y en el lugar diferente a su disposición lo que dificulta su identificación.	Acción correctiva 07 Adecuación del archivo	Ejecución de Actividades	%	Líder del proceso CE	100%	8/11/10	8/11/10	01/12/10	90%		
	Numeral 7.2.3. d. No existe seguimiento a las quejas o sugerencias hechas por los miembros de la institución y los clientes tanto internos como externos.	Acción correctiva 8 Mecanismos de seguimiento	Ejecución de Actividades	%	Líder del proceso CE	80%	10/11/10	30/11/10	01/12/10	50%	La fecha de cierre corresponde a la actividad de resolución de quejas y	

	Numeral 7.5.3 No se realiza seguimiento a los egresados de la institución,											reclamos.
	Numeral 8.21 No se cuenta con suficiente información para establecer la percepción del servicio por parte de los clientes.	Acción Correctiva 03 Implementación de la encuesta de satisfacción de usuarios del servicio	Encuestas Aplicadas	%	Líder del proceso CE	100%	06/11/10	30/11/10	01/12/10	95%		
	Numeral 8.2.3. El sistema de evaluación no facilita que el seguimiento de los procesos sea conocido por los miembros de la comunidad educativa. No se difunden los resultados.	Acción correctiva 04 Institucionalización de los mecanismos de comunicación	Actas GP Actos Adm.	Numero	Líder del proceso PE	N.A	18/11/10	30/11/10	01/12/10			
Proceso de Formación Académica	Numeral 7.3.1 No se encuentra evidencia de que la validación del diseño del servicio educativo incluya la evaluación de las necesidades de los clientes.	Acción Correctiva 03 Implementación de la encuesta de satisfacción de usuarios del servicio	Encuestas Aplicadas	%	Líder del proceso CE	100%	06/11/10	30/11/10	01/12/10	95%		
	Numeral 7.3.7 No se identifican claramente los cambios y actualizaciones en el diseño del servicio y la valoración de los mismos.	Acción correctiva 08 Identificación del control de cambios	Ejecución de Actividades	%	Líder del proceso CE	100%	18/11/10	30/11/10	01/12/10			


	Numeral 7.5.1 c. No se cuenta con los recursos apropiados para la prestación del servicio como: material bibliográfico actualizado, elementos deportivos suficientes, entre otros.	Acción correctiva 09 gestión de recursos para el proceso de formación	Ejecución de Proyectos	Numero	Líder del proceso PE	60%	15/12/10				No se cierra la acción, ya que, los nuevos proyectos deben ejecutarse con presupuesto del año 2011. Se discutió en esa fecha las necesidades y requerimientos más inmediatos.
Bienestar y convivencia	Numeral 6.4. No existe evidencia de que se gestione un ambiente de trabajo, de tal manera que se logre la conformidad de los requisitos del cliente.	Acción correctiva 10 Calendario de actividades de integración y convivencia Año 2011	Ejecución de Actividades	Numero	Líder del proceso BC	100%	17/11/10	30/11/10	01/12/10		
		Acción correctiva 11 Mejora de las condiciones	Programas implementados	Número	Líder del proceso BC	100%	17/11/10				
Gestión de recursos	Numeral 6.1. No se encuentra evidencia de que se destinen los recursos necesarios para mantener el sistema de Gestión de calidad.	Acción correctiva 12 Presupuesto para el SGC	Ejecución del presupuesto	Pesos	Líder del proceso PE	100%	15/11/10				El día 15 se hizo un promedio de los costos de mantener el sistema. Ese rubro se contemplaría en el presupuesto del año 2011.

<p>Numeral 6.2. 2 a. No se determinan los perfiles de los cargos.</p>	<p>Acción correctiva 06 Control de documentos obsoletos y actualización de registros</p>	<p>Ejecución de Actividades</p>	<p>%</p>	<p>Líder del proceso CE</p>	<p>100%</p>	<p>8/11/10</p>	<p>22/11/10</p>	<p>01/12/10</p>		
<p>Numeral 6.2. 2 e. No se mantienen los registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia de los empleados.</p>		<p>Ejecución de Actividades</p>	<p>%</p>	<p>Líder del proceso CE</p>	<p>100%</p>	<p>8/11/10</p>	<p>22/11/10</p>	<p>01/12/10</p>		
<p>Numeral 6.3. No se evidenciaron los registros de mantenimientos a la infraestructura (equipos); lo que podría ocasionar la falla en la prestación del servicio o exponer a los miembros de la institución a diferentes riesgos.</p>	<p>Acción correctiva 07 Adecuación del archivo</p>	<p>Ejecución de Proyectos</p>	<p>Numero</p>	<p>Líder del proceso PE</p>	<p>60%</p>	<p>15/12/10</p>				<p>No se cierra la acción, ya que, los nuevos proyectos deben ejecutarse con presupuesto del año 2011. Se discutió en esa fecha las necesidades y requerimientos más inmediatos.</p>

	Numeral 6.4. El colegio no cuenta con un ambiente de trabajo apropiado necesario para la conformidad de los requisitos	Acción correctiva 11 Mejora de las condiciones	Programas implementados	Número	Líder del proceso BC	100%	17/11/10				
Proceso de Gestión del Talento Humano	Numeral 4.2.4. Los registros que soportan las competencias de los cargos, que podrían afectar la calidad del servicio y/o productos no están actualizados.	Acción correctiva 06 Control de documentos obsoletos y actualización de registros	Ejecución de Actividades	%	Líder del proceso CE	100%	8/11/10	22/11/10	01/12/10	98%	
	Numeral 6.2.2. e. No se llevan los registros actualizados de las actividades de capacitación, y educación de los servidores.										
	ASPECTO MECI Ambiente de control. No se demuestra que la institución realice desarrollo del talento humano.	Acción correctiva 07 Adecuación del archivo	Ejecución de Actividades	%	Líder del proceso CE	100%	8/11/10	22/11/10	01/12/10		
Gestión Administrativa	Numeral 4.2.3 Se encontró que se manejaban algunos documentos obsoletos, que no tenían identificación especial.	Acción correctiva 06 Control de documentos obsoletos y actualización de registros	Ejecución de Actividades	%	Líder del proceso CE	100%	8/11/10	22/11/10	01/12/10	98%	

Todos los procesos	La observaciones hechas por el auditor	Acción preventiva 01 Plan de trabajo y seguimiento a las observaciones del auditor	Ejecución de Actividades	%	Todos los lideres de proceso	100%	19/11/10	30/11/10	01/12/10	95%	
--------------------	--	--	--------------------------	---	------------------------------	------	----------	----------	----------	-----	--

Anexo M. Plan de mejoramiento Segunda Auditoria.

	COLEGIO BALBINO GARCÍA PIEDECUESTA PROCESO DE CONTROL Y EVALUACIÓN	Código: FCE.02 Versión: 01
	PLAN DE MEJORAMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS	

Plan de mejoramiento resultados auditoría interna 02	Fecha de elaboración: Diciembre 10 de 2010
---	---

Proceso	Hallazgo	Acción planteada	Indicador		Responsable	Meta	Cronograma		Verificación		Observaciones
			Unidad	Expresión			Inicio	Fin	Fecha	% Cumplimiento	
Control y evaluación	Numeral 8.4. No se evidencia que el tratamiento de datos (encuesta la satisfacción del cliente), es utilizada en pro de la mejora continua.	Acción correctiva 13 Análisis de datos de la encuesta de satisfacción	Informe	%	Líder Proceso PE Líder Proceso CE	100%	14/12/10	17/12/11	14/01/10	100%	Se presentó el informe de satisfacción de usuarios
Proceso de Formación Académica	Numeral 7.3.7 No se han tomado medidas para identificar claramente los cambios y actualizaciones en el diseño del servicio y la valoración de los mismos.	Acción correctiva 08 Identificación del control de cambios	Ejecución de actividades		Líder Proceso PE Líder Proceso CE	100%	17/01/11	30/01/11			

Bienestar y convivencia	ASPECTO MECI. Administración del riesgo no se evidencia la presencia de los controles existentes para algunos de los riesgos identificados en el proceso.	Acción correctiva 14 Actualización y verificación de controles Mapa de Riesgos	Ejecución de actividades		Líder Proceso PE Líder Proceso BC		08/02/11	11/02/11			
Gestión de recursos	Numeral 6.2. 2 a. No se determinan los perfiles de los cargos.	Acción correctiva 15 Perfiles de los cargos	Cumplimiento del requisito		Líder Proceso PE		17/02/11	03/03/11			
Gestión de Talento Humano	Numeral 4.2.4. Los registros que soportan las competencias de los cargos, que podrían afectar la calidad del servicio y/o productos no están actualizados en su totalidad.	Acción correctiva 15 Perfiles de los cargos	Cumplimiento del requisito		Líder Proceso PE		17/02/11	03/03/11			
Gestión Administrativa	Numeral 4.2.3. El procedimiento de control de documentos no se conocía por parte de los participantes en el proceso.	Actividad correctiva 16 Capacitación en procedimientos obligatorios	Empleados Capacitados		Líder Proceso GT		25/02/11	11/03/11			
Todos los procesos	Acción preventiva 01 Plan de trabajo y seguimiento	Establecer un plan de trabajo para mejorar y dar seguimiento a las observaciones hechas por el auditor.	Ejecución de las actividades		Todos los líderes de proceso		14/01/11	31/03/11			