

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO BASADO EN LA NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA DE GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000:2004, BAJO LAS
DIRECTRICES DE LA GTC 200.

JAIME ADOLFO ARIAS COLMENARES

EDWARD FERNANDO FRAGOSO SERRANO

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD INGENIERÍAS FÍSICO- MECÁNICAS

ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES

BUCARAMANGA

2009

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO BASADO EN LA NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA DE GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000:2004, BAJO LAS
DIRECTRICES DE LA GTC 200.

JAIME ADOLFO ARIAS COLMENARES

EDWARD FERNANDO FRAGOSO SERRANO

Proyecto de grado para optar al título de ingeniero industrial.

Director

JOSÉ JOAQUÍN GARCÍA DÍAZ

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD INGENIERÍAS FÍSICO- MECÁNICAS

ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES

BUCARAMANGA

2009

DEDICATORIA

*A ti Dios, por no abandonarme nunca y bendecir mi camino
A mis padres, Benjamín Fragozo Torres y Teresa Serrano Rueda, por darme
los valores que poseo, sus sabios consejos en momentos oportunos y por ser
mis modelos a seguir,
A mis hermanas, Patricia Helena Fragozo Serrano y Sonia Milena Fragozo
Serrano, por ser mi inspiración y mi orgullo y estar incondicionalmente
ahí para mí.
Para todos mis amigos de la universidad que siempre estuvieron
brindándome su apoyo en los buenos y en los malos momentos,
A todos mis familiares que me brindaron todo su respaldo.
Edward Fernando Fragozo Serrano*

*A dios por todas las bendiciones que me ha regalado,
A mis padres, Jaime Arias Orduz y Elsa Colmenares Rueda por confiar en
mí y regalarme esta oportunidad,
A mis hermanos Andrea Milena Arias Colmenares, Edward Alonso Arias
Colmenares y al bebe de la casa Jaime Alejandro Arias, por su cariño y
comprensión en todo momento,
A Aura Mercedes Carreño Zambrano por su colaboración, paciencia,
cariño y confianza,
Para todos mis Amigos y compañeros de la universidad, por
acompañarme en cada una de las batallas que tuve que pasar,
Y para todos mis familiares que me colaboraron y apoyaron tanto.
Jaime Adolfo Arias Colmenares*

AGRADECIMIENTOS

Al Ingeniero, José Joaquín García Díaz, Director del Proyecto, por sus aportes, colaboración, paciencia y guía en el desarrollo de este proyecto.

A la rectora Dora Herrera Anaya, por brindarnos la confianza, respaldo y compañía, que nos permitieron cumplir con las actividades planteadas.

A la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, que ha retroalimentado este proyecto, con su continua colaboración y compromiso en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma NTCGP 1000:2004.

A la Universidad Industrial de Santander, por brindarnos los medios con los cuales conseguimos uno de los mayores logros de nuestras vidas académicas.

A todas las personas que conocimos en este camino y nos brindaron su ayuda cuando más la necesitamos.

CONTENIDO

	Pág.
Introducción	1
1. Objetivos	3
1.1. Objetivo general	3
1.2. Objetivos específicos	3
1.3. Justificación	4
2. Generalidades de la institución	6
2.1. Objeto	6
2.1.1. Ubicación	6
2.2. Reseña histórica	6
2.3. Misión	7
2.4. Visión	7
2.5. Valores institucionales	8
2.6. Funciones	8
2.7. Estructura organizativa	9
3. Marco teórico	10
3.1. Norma técnica de calidad NTC GP 1000:2004	10
3.1.1. Principios de gestión de la calidad	10
3.1.2. Numerales de la norma NTC GP 1000:2004	12
3.2. Subsistema de control estratégico – MECI 1000:2005	14
3.2.1. Componente ambiental de control	15
3.2.2. Componente direccionamiento estratégico	15
3.2.3. Componente administración del riesgo	15
3.3. Programa de salud ocupacional	16
3.3.1. Principales normas que rigen la salud ocupacional en Colombia	17

3.4.	Calidad en la educación	18
4.	Etapa de diagnóstico	23
4.1.	Diagnóstico del sistema de gestión de calidad	23
4.1.1.	Análisis de los resultados	24
4.2.	Diagnóstico del subsistema de control estratégico	32
5.	Etapa de planeación	38
5.1.	Compromiso de la dirección	38
5.2.	Comité de calidad	38
5.3.	Sensibilización	41
5.4.	Horizonte institucional	41
6.	Etapa de diseño	46
6.1.	Política de calidad	47
6.2.	Objetivos de calidad	48
6.3.	Mapa de procesos	49
6.3.1.	Procesos estratégicos	55
6.3.2.	Procesos misionales	55
6.3.3.	Procesos de apoyo	56
6.3.4.	Procesos de evaluación y control	57
6.4.	Recolección de información	58
6.4.1	Estructura documental	59
6.5.	Caracterización de los procesos	60
6.6.	Documentación de los procesos	61
6.6.1.	Proyecto personal	62
6.6.2.	Proyecto ambiental	62
6.7.	Indicadores de gestión	74
6.7.1.	Análisis de indicadores	74
6.8.	Subsistema de control estratégico	78
7.	Etapa de implementación	80
7.1.	Divulgación	81
7.2.	Escuela líderes de calidad	82
7.3.	Programa de salud ocupacional	83
8.	Etapa de evaluación	88

8.1. Planificación de la auditoría interna	88
8.2. Primer auditoría interna	89
8.2.1. Informe primer auditoría	89
8.3. Resultados de la primer auditoría interna	90
8.3.1. Fortalezas del Sistema de Gestión de la Calidad	90
8.3.2. Aspectos por mejorar	90
8.3.3. No conformidades encontradas	90
8.3.4. Observaciones	91
8.3.5. Causas de las no conformidades	92
8.4. Segunda auditoría interna	93
8.5. Resultados de la segunda auditoría interna	94
8.5.1. Fortalezas del Sistema de Gestión de la Calidad	94
8.5.2. Aspectos por mejorar	95
8.5.3. No conformidades encontradas	95
8.5.4. Observaciones	96
8.5.5. Causas de las no conformidades	96
8.6. Análisis de hallazgos	97
8.7. Metodología para la solución de problemas CAPDO	99
8.5.1 Diagrama de Pareto para la indisciplina de la IELCGS	101
9. Cumplimiento de objetivos	106
10. Conclusiones	109
11. Recomendaciones	111

LISTA DE ANEXOS

Anexo A: Dofas de la IELCGS

Anexo B: Manual de Calidad

Anexo C: Caracterización de los procesos de la IELCGS

Anexo D: Control de documentos externos

Anexo E: Control de documentos internos

Anexo F: Control de registros

Anexo G: Manual de funciones

Anexo H: Cuadro de indicadores

Anexo I: Código de buen gobierno

Anexo J: Código de ética

Anexo K: Boletín “Galán Express”

Anexo L: Líderes de calidad

Anexo M: Programa de Salud Ocupacional

Anexo N: Plan de auditoría

Anexo O: Informe primer auditoría

Anexo P: Plan de mejora primer auditoría

Anexo Q: Informe segunda auditoría

Anexo R: Plan de mejora segunda auditoría

Anexo S: Procedimientos, guías, instructivos IELCGS

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama IELCGS	9
Figura 2. Resultados encuesta capítulo 4	28
Figura 3. Resultados encuesta capítulo 5	28
Figura 4. Resultados encuesta capítulo 6	29
Figura 5. Resultados encuesta capítulo 7	30
Figura 6. Resultados encuesta capítulo 8	30
Figura 7. Resultados encuesta diagnóstico IELCGS	31
Figura 8. Resultados encuesta diagnóstico capítulo 1.1 MECI	33
Figura 9. Resultados encuesta diagnóstico capítulo 1.2 MECI	33
Figura 10. Resultados encuesta diagnóstico capítulo 1.3 MECI	34
Figura 11. Resultados encuesta diagnóstico Subsistema de Control Estratégico	35
Figura 12. Diagrama Causa-Efecto de la indiferencia del personal en la institución	40
Figura 13. Mapa de procesos IELCGS	57
Figura 14. Mapa de procesos para la comunidad educativa de la IELCGS	58
Figura 15. Diagrama del programa de las 9 S's de la IELCGS	65
Figura 16. Análisis de la deserción escolar	76
Figura 17. Análisis del nivel de retención	76
Figura 18. Análisis del nivel de promoción de los estudiantes	77
Figura 19. Análisis de la atención psicológica individual y/o grupal	77
Figura 20. Análisis de la ejecución presupuestal	78
Figura 21. Comparación del estado de la comunicación interna	98
Figura 22. Comparación del estado de la cultura del registro	98
Figura 23. Comparación del estado del seguimiento y medición	99
Figura 24. Estudiantes que pierden materia	100

Figura 25. Relación de materia y comportamiento perdido	100
Figura 26. Comportamiento de los estudiantes.	101
Figura 27. Diagrama de barras de causas	103
Figura 28. Diagrama de Pareto de causas	104

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Tabla de números aleatorios	25
Cuadro 2. Descripción de las preguntas	26
Cuadro 3. Porcentaje	26
Cuadro 4. Valor parcial	27
Cuadro 5. Criterios de la institución con respecto al SGC	27
Cuadro 6. Formato realización DOFAS de los Factores Claves de Éxito	37
Cuadro 7. Análisis Factores Claves de Éxito misión	44
Cuadro 8. Análisis Factores Claves de Éxito visión	45
Cuadro 9. Relación de indicadores de los objetivos de calidad con la política de calidad	51
Cuadro 10. Procesos de la IELCGS	60
Cuadro 11. Tipos de documentos de la IELCGS	61
Cuadro 12. Formato caracterizaciones de los procesos	63
Cuadro 13. Listado de documentos de la IELCGS	66
Cuadro 14. Listado de registros de la IELCGS	68
Cuadro 15. Distribución por género	85
Cuadro 16. Distribución por edades	85
Cuadro 17. Distribución por antigüedad en docencia	86
Cuadro 18. Distribución por estado civil	86
Cuadro 19. Distribución por cargos	87
Cuadro 20. Distribución por accidente de trabajo	87
Cuadro 21. Distribución según enfermedades profesionales	87
Cuadro 22. Plan de acción primer auditoría	93
Cuadro 23. Plan de acción segunda auditoría	97
Cuadro 24. Causas de la indisciplina de la IELCGS	102
Cuadro 25. Pareto Causas de la indisciplina de la IELCGS con frecuencia y porcentaje	103

Cuadro 26. Causas de la indisciplina de la IELCGS con frecuencia y porcentaje 104

Cuadro 27. Tabla de cumplimiento de objetivos 106

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: Es un 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 acordados.

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

CLIENTE: Organización o individuo que recibe un producto ó servicio.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CORRECCIÓN: Es una acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

IELCGS: Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento.

DOCENTE: Persona que planifica, desarrolla y evalúa el servicio educativo.

DOCUMENTO: Información y su 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.

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

MEJORA CONTINUA: Es la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos del cliente o usuario.

NO CONFORMIDAD: El incumplimiento de un requisito.

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

PEI: Proyecto Educativo Institucional, que 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 caracterizan y diferencian de otros.

POLÍTICA DE CALIDAD: Son las directrices y objetivos generales de una organización relativos a la calidad para dirigirla a la mejora continua a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

PROCEDIMIENTO: Es la 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: Es un documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

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

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

RESUMEN

TÍTULO¹, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO BASADO EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA DE GESTIÓN PÚBLICA NTC GP 1000:2004, BAJO LAS DIRECTRICES DE LA GTC 200.

AUTORES:

ARIAS COLMENARES JAIME ADOLFO
FRAGOSO SERRANO EDWARD FERNANDO²

PALABRAS CLAVES

Sistema de Gestión de Calidad, NTCGP 1000:2004, GTC 200, Manual de Calidad, Educación Media Técnica, Auditoría Interna, Indicadores, Educación Colombiana.

DESCRIPCIÓN O CONTENIDO

Este documento contiene el diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicado a la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, el cual está fundamentado bajo los requisitos emitidos por el gobierno nacional en la Norma Técnica Colombiana NTCGP 1000:2004, el Sistema Educativo Colombiano y las directrices de la GTC 200.

En el desarrollo de este proyecto se menciona una descripción de la institución, como referente teórico se contempló la NTCGP 1000:2004, fortaleciéndolo con el análisis de la calidad en la educación colombiana. Paso a seguir, desarrolló la planificación, en la cual se dio a conocer el estado en el que se encontraba la institución, permitiendo determinar las actividades de capacitación necesarias para que el personal de la institución se apropiara del Sistema de Gestión de la Calidad, además de permitir definir la política y objetivos de calidad, el comité de calidad y el mapa de procesos.

Luego se dio inicio a la documentación de los procedimientos, manuales, guías, instructivos y demás documentos importantes para la institución para dar paso a la implementación y puesta en marcha del sistema, realizando una socialización con todo el personal de la misma, en el que se dieron a conocer los documentos y se diligenciaron los formatos del sistema, dando evidencia a la conformidad del proyecto. Posteriormente se realizaron dos auditorías internas, para determinar las falencias que tenía el sistema, dejando planes de acción para cada una de éstas, generando la cultura del mejoramiento continuo. En la parte final de este documento se presentan las conclusiones y recomendaciones para el sostenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento.

¹ Tesis de grado

² Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniería Industrial, Ingeniero José Joaquín García Díaz

ABSTRACT

TITLE³, DESIGN, DOCUMENTATION, EXECUTION AND EVALUATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TO THE EDUCATIONAL INSTITUTION LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO, BASED ON THE COLOMBIAN TECHNICAL NORM OF PUBLIC MANAGEMENT NTC GP 1000:2004, UNDER THE GTC 200 GUIDELINES.

AUTHOR

ARIAS COLMENARES JAIME ADOLFO
FRAGOSO SERRANO EDWARD FERNANDO⁴

KEY WORDS

Quality Management System, NTCGP 1000:2004, GTC 200, Quality Handbook, Average Technical Education, Internal Assessment, Indicators, Colombian Education.

DESCRIPTION OR CONTENT

This document contains the design, documentation, execution and evaluation of a Quality Management System applied in the Educational Institution Luis Carlos Galan Sarmiento, following the standards set by the national government and the Colombian Technical Norm NTCGP 1000:2004, the Colombian Educational System and the GTC 200 guidelines.

Throughout this project a description of the institution is mentioned, it was taken as a theoretical reference the Colombian Technical Norm NTCGP 1000:2004, enforcing it with the analysis to Colombian educational quality. Subsequently, the planning was developed, were the institution's condition is reveal, helping to determine the amount of necessary training sessions for the institution staff to appropriate of the Quality Management System. As well, it allowed defining the quality policies and objectives, the quality committee and the processes map.

Afterward, the procedures documentation began: handbooks, guidelines, and other important documents for the institution, to officially start the execution of the system, making a proper explanation and discussion with the staff were the documents were exposed and the system formats were fill in, giving proofs of the projects conformity. Two internal assessments were done after, to determine the failures that the system had, making the due action plans for each of them, creating a culture of constant improvement. In the last part of this document the conclusions and recommendations for the improvement and sustainability of the Quality Management System in the Educational Institution Luis Carlos Galan Sarmiento are given.

³ Grade tesis

⁴ Faculty of engineering physique mecaniques. School of industrial studies and empresariales. Industrial engineering, José Joaquin Garcia Diaz Engineer

INTRODUCCIÓN

La calidad en la educación nacional ha estado en una etapa de transición, en la que se necesita determinar qué es lo que de verdad necesitan aprender los estudiantes, cómo lo van a aplicar y lo van a aprovechar para la vida y, para los docentes, encontrar la manera más efectiva y eficaz para que esto sea aprendido. Por tal motivo, el mejoramiento de la calidad educativa de Colombia, constituye un pilar fundamental en el plan de desarrollo de este sector ya que los países que quieran sobrevivir en un mundo tan competitivo como en el que nos encontramos en estos momentos, deben empezar a pensar en mejorar la calidad educativa del país, convirtiéndolo en uno de los sistemas más importantes.

No es ningún secreto que el sistema educativo de Colombia en estos momentos deba realizar un cambio trascendental, para dar un giro crucial a la realidad de nuestro país. Es por esto que el Gobierno Nacional ha decidido organizar la casa, asumiendo retos para alcanzar un desarrollo social sostenible, por medio de que, no solo los niños y jóvenes, sino además de que los adultos y personas mayores reciban una educación con calidad que los motive a generar y cumplir con un proyecto de vida, buscando la superación personal, pero sin dejar de lado a las personas y la comunidad que lo rodean.

El rector de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento (IELCGS), analizando las circunstancias, consideró oportuno el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Técnica Colombiana NTCGP 1000:2004 en busca de una mejor organización de todos sus procesos e involucrar a los docentes, padres de familia y a los estudiantes en el propósito común de poner en marcha un sistema de mejoramiento continuo.

El presente documento menciona y detalla los pasos de diagnóstico, planeación, diseño, documentación, implementación, evaluación y

sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad en la IELCGS y la metodología que se utilizó para su desarrollo. Finalmente se llega a una serie de recomendaciones para el trabajo futuro que permitirá fortalecer continuamente la cultura de calidad dentro de las instituciones educativas del país.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de Calidad basados en los requisitos de la norma NTC GP 1000:2004 con el fin de mejorar el funcionamiento de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento y brindar una herramienta para que este sistema pueda ser aplicado a instituciones educativas del sector público.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el estado de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, registrando las falencias de las mismas, bajo los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000:2004 y los lineamientos del MECI 1000:2005; así mismo se identificarán los procesos que harán parte del Sistema de Gestión de Calidad.
- Programar y ejecutar jornadas de sensibilización a todos los trabajadores de la institución educativa durante cada una de las etapas que se llevaran a cabo en el proyecto, con el fin de concientizar sobre el papel que desempeñara cada uno en el proceso de implementación.
- Programar y ejecutar jornadas de capacitación a todos los trabajadores de la institución educativa durante cada una de las etapas que se llevaran a cabo en el proyecto, con el fin de brindar herramientas necesarias para que el proceso sea más efectivo.
- Recolectar información relevante para la realización de la documentación requerida para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad y el modelo estándar de control interno.

- Ejecutar la documentación del sistema de gestión de calidad y el modelo estándar de control interno según la norma GP 1000:2004 y MECI 1000:2005
- Implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la institución Educativa, estandarizando los procesos desarrollados en ella.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos mediante la aplicación de indicadores de gestión de calidad, que facilite un control eficaz y eficiente de los mismos.
- Realizar 2 auditorías internas, para identificar posibles inconformidades en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Implementar planes de mejora a los resultados obtenidos por medio de las auditorías internas.
- Aportar a la institución un manual de control interno según los lineamientos del MECI 1000:2005.
- Asesorar a la Institución Educativa en la implementación del programa de salud ocupacional, realizando el panorama de riesgos, el plan de emergencia, plan de capacitaciones y coordinando las diferentes actividades necesarias para el desarrollo de dicho programa.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Con el paso de los años se ha venido generando una gran importancia hacia el excelente servicio que las entidades educativas necesitan brindar a sus clientes, con procesos y servicios de calidad que logren la satisfacción de los mismos, generando lealtad en ellos y despertando un sentimiento aspiracional a la población que rodea a la institución.

El gobierno nacional, expresando su preocupación por esta necesidad expidió la ley 872 de diciembre de 2003 mediante la cual obliga a todas las empresas de la rama ejecutiva del poder público y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios domiciliarios y no domiciliarios de

naturaleza pública o las privadas concesionarios del estado, para implementar un sistema de gestión de calidad en la institución.

El ideal político que rige nuestro país ha generado leyes y decretos que afectan y disminuyen la calidad de la educación nacional, disminución que se ve reflejada en la rotación del personal docente, el cual no garantiza una formación con proyectos a largo plazo y en la reducción de recursos económicos, obligando a las instituciones a buscar apoyo externo para poder cumplir con los requerimientos; además, enfocándolas a preocuparse por la cantidad de estudiantes sin importar las herramientas con las que cuenta para brindar el servicio.

Buscando una satisfacción integral, la institución educativa implementará un Sistema de Gestión de Calidad según la norma NTC GP 1000:2004, el cual se articulará con el programa de mejoramiento institucional y el proyecto Líderes del Siglo XXI, proyecto educativo liderado por parejas de empresas e instituciones educativas para contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación del país, además se dejaron lineamientos para la futura implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 y se asesorará en el programa de Seguridad y Salud Ocupacional.

Para poder llevar a cabo lo anterior se necesita de la colaboración de toda la comunidad educativa, pero lamentablemente en la institución existe resistencia u oposición por parte de un grupo de docentes, quienes se escudan en sus condiciones de contratación y su antigüedad. Otra dificultad que se tiene que afrontar es la de cambiar la mentalidad del personal de la institución con relación al control y medición ya que ellos manejan todo de forma cualitativa y para el Sistema de Gestión de Calidad se necesita cuantificar.

2. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO

2.1. OBJETO

La Institución Luis Carlos Galán Sarmiento es una Institución de carácter oficial, comprometida con el desarrollo a escala humana de niños, niñas y jóvenes, desde el nivel de preescolar hasta el ciclo de educación media; fundado en procesos, espacios y dinámicas; que les permitan potenciar sus estructuras mentales, habilidades cognitivas, competencias axiológicas y espirituales; construir una conciencia crítica, ecológica y productiva que les permitan insertarse positivamente en el mundo de la educación superior, en el mundo del trabajo y propiciar los cambios que la sociedad requiera.

2.1.1. UBICACIÓN

La institución está ubicada en: la Calle 59 No. 38W-00 Barrio Estoraques de la Comuna 17 del Municipio de Bucaramanga

2.2. RESEÑA HISTÓRICA

En 1991, a partir del mes de noviembre llegan los primeros habitantes a la Urbanización Estoraques, en marzo de 1992 se organiza la primera Junta de Acción Comunal y se inicia las gestiones para el nombramiento de docentes y construcción de la escuela en la Urbanización.

Para enero de 1993 se asignan cuatro (4) docentes ubicados en dos casas en arriendo y se da inicio a las actividades académicas con tres (3) grados de primero y uno (1) de segundo de primaria para un total de 102 estudiantes. Mediante acuerdo No. 032 del 8 de Junio de 1993 el Consejo Municipal

autoriza el funcionamiento de la Concentración Escolar de la Urbanización Estoraques y se le asigna el nombre de LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO.

El día 18 de agosto se inaugura la actual planta física y de inmediato se trasladan docentes y educandos a esta y terminan el año lectivo 387 estudiantes. Mediante resolución N° 12437 de 28 de octubre de 2002 de la Gobernación de Santander se integra la Concertación Escolar Luis Carlos Galán sarmiento al Instituto Nacional de Enseñanza Media Diversificada INEM Custodio García Rovira siendo asignada como sede H. En el año 2005 mediante resolución N° 0226 del 21 de febrero de la Secretaria de Educación del municipio de Bucaramanga se eleva a INSTITUCIÓN EDUCATIVA LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO y se independiza del Instituto Nacional de Enseñanza Media Diversificada INEM Custodio García Rovira e inicia de manera gradual el bachillerato con tres (3) cursos para el grado sexto y uno (1) para el grado séptimo.

En el 2009, en la institución laboran, un Rector, dos Coordinadores, 4 administrativos, 33 docentes y 14 personas de apoyo, dictando clases desde preescolar hasta el grado once de bachillerato, contando con 1044 estudiantes.

2.3. MISIÓN

La Institución educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga es una entidad de carácter oficial basada en procesos que propician la formación integral de sus estudiantes, fomentando el desarrollo de un perfil de liderazgo social.

2.4. VISIÓN

La Institución educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga, se proyecta hacia el año 2015 como un eje generador de cambio socio cultural para su contexto donde sus educandos promuevan los derechos fundamentales potenciando su proyecto de vida.

2.5. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores que la institución educativa quiere recalcar en sus estudiantes son:

- Solidaridad
- Respeto
- Libertad con responsabilidad

2.6. FUNCIONES

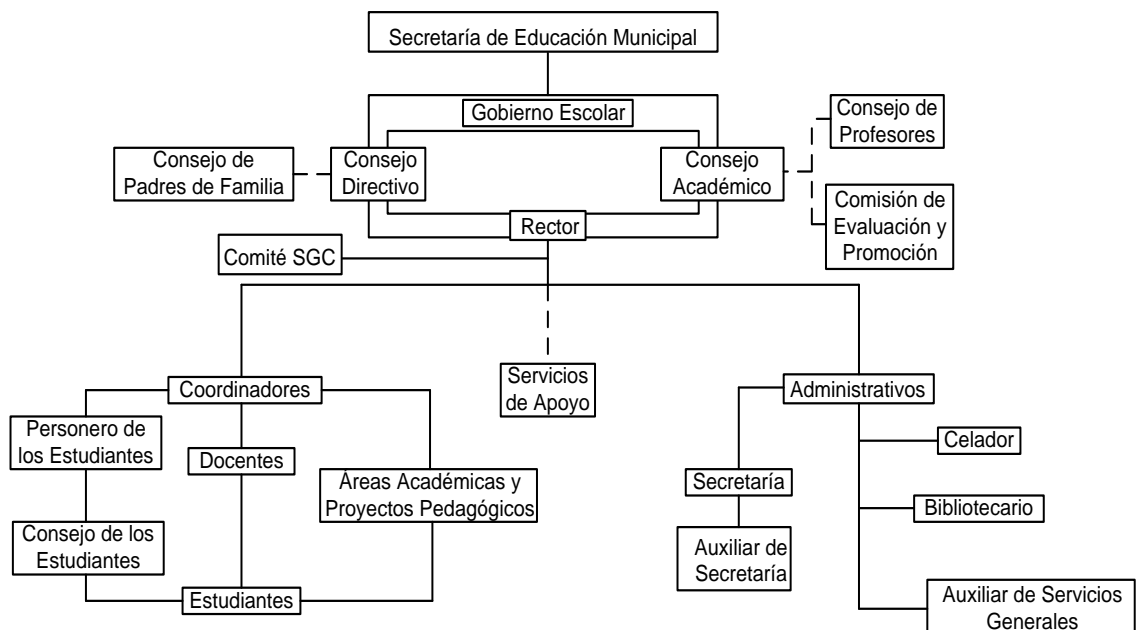
La institución tiene como función cumplir con los objetivos establecidos que serán nombrados a continuación:

- Desarrollar la competencia laboral como objetivo primario de las modalidades industrial y comercial lo cual significa tener conocimiento y saber hacer uso práctico del conocimiento, es decir la aplicabilidad de la teoría en todos los actos de la vida especialmente a los que se refieren a la profesión.
- Desarrollar una sana sexualidad que promueva el conocimiento de sí mismo y la autoestima, la construcción de la identidad sexual dentro del respeto por la equidad de los sexos, la afectividad, el respeto mutuo y prepararse para una vida familiar armónica y responsable
- Cumplir con las normas vigentes, las cuales se encuentran en la ley 115 de 1994 y decreto 1860 de agosto 3 de 1994
- Despertar en el educando el aprecio por los valores culturales, científicos, éticos y sociales.
- Guiar al alumno en el desarrollo de sus capacidades intelectuales, analíticas, críticas y en la integración de sus conocimientos con los valores y expectativas que contribuyen a buscar hábitos de responsabilidad, cumplimiento y honradez en su convivencia cotidiana.
- Establecer mecanismos disciplinarios y académicos acordes con el MEN y la secretaria de educación departamental, organizar en forma correcta el funcionamiento de la institución

- Vincular el plantel al desarrollo regional.
- Formar la personalidad y capacidad de asumir con responsabilidad y autonomía sus derechos y deberes
- Fomentar la práctica del respeto a los derechos humanos
- Fomentar en la institución educativa prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y valores, la participación y organización ciudadana
- Estimular la autonomía y la responsabilidad
- Desarrollar acciones de orientación escolar profesional y ocupacional
- Formar una conciencia educativa para el esfuerzo y el trabajo

2.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Organigrama Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento



Fuente: Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento

3. MARCO TEÓRICO

3.1. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC GP 1000:2004

La NTC GP 1000:2004 está dirigida a todas las entidades del sector público, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí.

3.1.1. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública. Se han identificado los siguientes principios:

- a) **Enfoque hacia el cliente:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

- b) **Liderazgo:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones

públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

- c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

- d) Enfoque basado en los procesos:** En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- e) Enfoque del sistema para la gestión:** el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

- f) Mejora continua:** siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

- i) **Coordinación, cooperación y articulación:** el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

- j) **Transparencia:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

3.1.2. NUMERALES DE LA NORMA NTC GP 1000:2004

Esta norma tiene 5 grupos de requisitos importantes, los cuales empiezan con los requisitos generales del sistema de gestión de calidad, entre los que se destacan los requisitos relacionados con la documentación, en la cual se exige la existencia de un manual de calidad, además de un control de los documentos y control de los registros, para poder tener evidencia de la operación eficaz del sistema.

El siguiente grupo hace referencia a la responsabilidad por parte de la dirección, la cual se tiene que dar a conocer por medio del compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión y velando para que la política de calidad se lleve a cabo, además, debe asegurar y hacer cumplir los objetivos de calidad, enfocar todos los procesos hacia la satisfacción del cliente, asignar responsables y autoridades con excelentes canales de comunicación para poder sacar mejores resultados en la revisión.

El tercer grupo es el de la gestión de los recursos, para este la norma exige que se deben proporcionar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad, y se debe contar con personal altamente capacitado, entrenado y con experiencia, además se les

debe brindar la infraestructura necesaria para poder cumplir con los requisitos del cliente y con el fin de obtener un ambiente laboral agradable.

El siguiente grupo es el más extenso y de pronto el más importante, porque es el que nos da la oportunidad de observar o al menos evaluar el impacto que nos va a generar la implementación del sistema de gestión de calidad, el grupo es el de la realización del producto, en el cual se debe hacer una planificación de cómo se va a realizar el producto, para que este producto sea exitoso se necesita determinar los requisitos del producto, como los especificados por el cliente o los que no especifica pero son necesarios para la realización del mismo, estos requisitos se deben revisar periódicamente para determinar cuales siguen vigentes o cual toca cambiar, para poder determinar con certeza las necesidades del cliente se debe implementar sistemas de comunicación con los clientes.

Otro aspecto para tener en cuenta en la realización del producto es el de diseño y desarrollo, el cual se debe planificar, se debe determinar los elementos de entrada, los cuales se deben revisar para determinar su adecuación, se deben generar unos resultados del diseño y desarrollo los cuales permitan la verificación respecto a los elementos de entrada, y así poder validar y controlar los ajuste realizados a el diseño y desarrollo.

En el momento de realizar una compra se debe cumplir con varias etapas, que empiezan con la realización de un proceso de compras, el cual garantiza que el producto adquirido es el que realmente se esta necesitando y cumple con las necesidades establecidas y se debe evaluar y seleccionar el proveedor que mejor se ajuste a lo estipulado, debe haber un buen sistema de información por medio del cual se pueda dar a conocer el tipo de producto que se va a adquirir, ya que la organización debe aprobarla y después verificar la compra realizada.

A la hora de la producción o de la prestación del servicio se debe controlar, validar los procesos relacionados con la producción o la prestación del servicio, la organización debe garantizar por el cuidado de todos los bienes del cliente mientras estén bajo el control de la organización o este haciendo uso de ellos y

garantizar la preservación del producto hasta que llega a su destino final, todo esto tiene éxito si cuenta con un control de dispositivos de seguimiento y medición.

Por último está el grupo de medición, análisis y mejora, el cual cuenta con algunas generalidades, como que debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, para eso se realizan auditorías internas, se hace seguimiento y mejoras a los procesos y al producto, se controla el producto no conforme y se presentan mejoras por medio de las acciones correctivas y preventivas.

3.2. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO - MECI 1000:2005

El Modelo Estándar de Control Interno que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Este Modelo se ha formulado con el propósito de que las entidades del Estado puedan mejorar su desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control.

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

Para efectos de este proyecto solo se tomará en cuenta y se aplicará el primer subsistema que trata sobre el control estratégico, mas adelante en la etapa de diagnóstico se revelaran los detalles de dicha decisión.

El subsistema de control estratégico, es el Conjunto de Componentes de Control que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la Entidad Pública. Se compone de:

3.2.1 COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, otorgan una conciencia de control a la Entidad Pública influyendo de manera profunda en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal que le es aplicable a la Entidad. Está determinada por los siguientes ítems

- ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ÉTICOS.
- DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
- ESTILO DE DIRECCIÓN

3.2.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, establecen el marco de referencia que orienta la Entidad Pública hacia el cumplimiento de su Misión, el alcance de su Visión y la conduce hacia el cumplimiento de sus objetivos globales. Requiere el desarrollo de los siguientes puntos.

- PLANES Y PROGRAMAS
- MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS
- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.2.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades, para un mejor cumplimiento de su función. Tener presente lo siguiente:

- CONTEXTO ESTRATÉGICO
- IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
- ANÁLISIS DEL RIESGO
- VALORACIÓN DEL RIESGO
- POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

3.3 PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

El Programa de Salud Ocupacional, consiste en la planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, que tienen como objetivo mantener y mejorar la salud del personal en la Institución.

En todas las instituciones debe existir un Comité de vigilancia de Salud Ocupacional, cuya razón de ser es hacer seguimiento para que las actividades planeadas en el Programa de Salud Ocupacional si se cumplan.

Los objetivos que tiene el Programa de Salud Ocupacional son:

- Definir las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud del personal.
- Identificar el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y controlar los factores de riesgo relacionados.

Cuando una institución desarrolla su Programa de Salud Ocupacional, logra beneficios como:

- Se mejora la calidad del ambiente laboral.
- Se logra mayor satisfacción en el personal.
- Se mejora la productividad y la calidad de los productos y servicios.

El Programa de Salud Ocupacional, lo desarrolla la Institución Educativa con la participación del personal. Su ejecución es permanente, como un proceso de mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo. Debe actualizarse como mínimo una vez al año, según se presenten cambios en los factores de riesgo o en los procesos.

Las empresas han identificado que el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional es una actividad que tiene tanta importancia como la gestión de la calidad, la productividad y las finanzas de la empresa.

Todas las empresas tienen factores de riesgo relacionados con su labor, es por esto que por pequeña que sea la organización, requiere del desarrollo de un Programa de Salud Ocupacional y estar afiliada a una ARP, que los asesores en su desarrollo.

3.3.1 PRINCIPALES NORMAS QUE RIGEN LA SALUD OCUPACIONAL EN COLOMBIA

A Continuación se presenta una breve reseña de las principales Leyes, Decretos y Resoluciones que constituyen el marco legal de la Salud Ocupacional en Colombia.

- **Ley 9 de 1979. Título III:** La ley novena tiene por objeto: preservar, conservar y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones. La presente ley establece normas tendientes a:
 - Prevenir todo daño para salud de las personas, derivado de las condiciones de trabajo.
 - Proteger a las personas contra los agentes de riesgo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.
 - Eliminar o controlar los agentes nocivos en los lugares de trabajo.
 - Proteger la salud de los trabajadores y de la población contra los riesgos causados por radiaciones.
 - Proteger a los trabajadores y a la población contra los riesgos para la salud provenientes de la producción almacenamiento, transporte expendio, uso o disposición de sustancias peligrosas para la salud pública.

- **Resolución 2400 de 1979:** Esta Resolución tiene como objeto las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad, que se aplicaran a todos los establecimientos de trabajo, con el fin de preservar y mantener la salud física y mental, prevenir accidentes y enfermedades profesionales para lograr las mejores condiciones de higiene y bienestar de los trabajadores en sus diferentes actividades.
- **Resolución 2013 de 1986:** Esta Resolución 2013 tiene como objeto la reglamentación, funcionamiento y organización de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial en los lugares de trabajo, con el fin de promocionar y vigilar las normas y reglamentos del Programa de Salud Ocupacional de la empresa.
- **Resolución 1016 de 1989:** La Resolución 1016 tiene como objeto la reglamentación, la organización, funcionamiento y forma del Programa de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el territorio nacional.
- **Ley 776 de 2002:** Por el cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales. Esta Ley modificó las prestaciones económicas del Sistema General de Riesgos Profesionales establecido en el Decreto 1295 de 1994.

3.4 CALIDAD EN EDUCACIÓN:

Los inicios del siglo XXI están poniendo a los países del mundo ante una serie de disyuntivas tan cruciales que los obligan a replantear sus sistemas más importantes como son el político, el económico, el social, el educativo, el religioso. Factores nuevos como la globalización o la tecnología obligan a cambios radicales de políticas y por ende de metas y estrategias.

La educación en nuestro país según la constitución política de Colombia es un derecho de todo colombiano y un servicio público que puede ser asumido por el estado o por un particular. (Artículos 67 y 68 respectivamente).

El sistema educativo cuenta con algunas normas y leyes que regulan y controlan su correcto funcionamiento, dentro de las que se encuentran:

- La ley 115 de febrero 8 de 1994 – Ley General de Educación.

La cual “Señala las normas para regular el servicio público de la educación; que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad; se fundamenta en los principios de la Constitución Política, y define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en sus niveles, preescolar, básica primaria y secundaria, y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales y a personas que requieren rehabilitación social; se indica que corresponde a la institución Educativa prestar el servicio, y que como unidad básica del sistema cuenta con autonomía pedagógica para desarrollar su propio currículo, de acuerdo con su contexto y las orientaciones generales propuestas por el Ministerio de Educación Nacional. Sus instancias máximas de dirección son el rector (a) y los consejos directivo y académico. También se le han definido requisitos mínimos de infraestructura, pedagogía, administrativa, financiación y dirección”.

- La ley 715 de diciembre 21 de 2001 – Sistema General de Participaciones.

Donde, “Se dictan las normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 228, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de Educación y salud, entre otros”. Con respecto a la educación la presente ley indica la

conformación del Sistema General de Participaciones y la distribución de los recursos que la Nación decide transferir al sector educativo.

- Decreto 230 del 11 de febrero de 2002.

Plantea los lineamientos sobre el currículo, la evaluación y la promoción de los educandos y de la evaluación institucional.

- Decreto 1860 de 1994.

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales. “Las normas reglamentarias contenidas en el presente decreto se aplican al servicio público de educación formal que presten los establecimientos educativos del Estado, los privados, los de carácter comunitario, solidario, cooperativo o son ánimo de lucro. La interpretación de estas normas deberá además tener en cuenta que el educando es el centro del proceso educativo y que el objeto del servicio es 24 lograr el cumplimiento de los fines de la educación, definidos en la Ley 115 de 1994”. En la totalidad de sus capítulos contempla los siguientes temas: prestación del servicio educativo, organización de la educación formal; Proyecto Educativo Institucional; el gobierno escolar y la organización institucional; las orientaciones curriculares; la evaluación y la promoción y el calendario académico.

Estas normas se han venido modificando con el fin de satisfacer las necesidades de la sociedad, entendiendo que los requerimientos de los jóvenes de hoy en día son muy diferentes a la de épocas pasadas, además porque este país tiene que cambiar y el medio más seguro, que acoge a la mayoría de la población y que permite asegurar que el cambio va a ser duradero, es la educación del pueblo.

Existen varias razones por las cuales es necesario hacer un cambio en este sistema tan crítico para el progreso de nuestro país, las cuales son:

- Necesidad que la escuela responda a las exigencias de la globalización, ya que actualmente el mundo se encuentra totalmente comunicado, no hay distancias geográficas gracias a los medios de comunicación que llevan a la sala de los hogares lo que está sucediendo en cualquier rincón del planeta. Este nuevo mundo, necesita un ser humano capaz de comprender culturas diferentes y formas de pensar distintas a la propia, necesita personas que dominen otros idiomas y se relacione de manera efectiva con otros.
- La sociedad requiere personas autónomas con capacidad de liderazgo y decididas a correr el riesgo de innovar y mejorar la situación actual. Nuestro país está viviendo una situación de desorientación que refleja la ausencia de liderazgo que convoque esfuerzos para superar las dificultades. Se necesita formar líderes en toda la extensión de la palabra, con valores morales, humanos, intelectuales, que vibren ante la descomposición del país y se arriesguen por su patria.
- El mundo laboral requiere colaboradores seguros de sí mismos, que se apropien de su trabajo y lo enriquezcan en beneficio de todos. Solamente con la auto exigencia y el compromiso total con las obligaciones adquiridas serán agentes de cambio y desarrollo social.
- Las Instituciones Educativas no pueden anquilosarse como organizaciones; requieren mirarse a sí mismas como un sistema en el cual todos los procesos deben estar al servicio de la formación integral de los estudiantes. Porque al verse como un sistema, las instituciones necesitan adoptar herramientas y métodos que les permitan solucionar problemas, analizar datos, mejorar sus prácticas y evaluarse de manera permanente y consistente.
- El inmenso avance tecnológico y científico y la abrumadora cantidad de información que se está produciendo, requiere cada vez más del dominio de destrezas y habilidades y no tanto de recordación de hechos y datos puntuales. Es necesario enseñar a pensar, a aprender y a recrear en lugar de memorizar sin sentido, a repetir sin reflexión y a copiar sin criterio.

La Institución Educativa por su razón de ser, es decir un espacio donde se congregan niños y jóvenes ávidos de conocimiento y oportunidades de creación y construcción, es considerado como el lugar y el momento propicio para originar los cambios que las razones expuestas piden desesperadamente. Se piensa entonces, que un camino para lograr el cambio es el compromiso Institucional con la ruta de la Calidad y el mejoramiento continuo de sus procesos y su gente.

4 ETAPA DE DIAGNÓSTICO

4.1 DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Teniendo en cuenta que el diagnóstico proporciona una radiografía de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga, en cuanto al grado de aplicación de la norma NTCGP 1000:2004, se decidió indagar acerca de los registros que se manejaban, a la fecha en la institución, los requisitos del cliente que debían cumplir, los requisitos que la institución tenía hacia sus clientes, lo que se habían dispuesto a cumplirle para que sus hijos estudiaran en esta institución y los requisitos legales impuestos por el Gobierno Nacional. Esto se realizó por medio de una encuesta que constó de 50 preguntas, las cuales, permitieron reconocer las diferencias existentes entre lo que tenía la institución y lo que debería tener, frente a los requisitos de la norma.

En reuniones con la rectora de la institución, se dio a conocer sobre algunas capacitaciones realizadas a algunos miembros de la misma, directivos y algunos docentes, mientras que en la parte administrativa (secretario, celador, aseadora, etc.) se tenía muy poco conocimiento sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. Por lo tanto se hizo necesario realizar un muestro aleatorio para garantizar que todos los servidores tengan la misma posibilidad de ser encuestados, utilizando como instrumento la Cuadro de Números Aleatorios, Cuadro 1.

Teniendo en cuenta el Cuadro 1 y, dado que el número de empleados de la institución es de 54 personas, ésta nos arroja que la cantidad de encuestas a realizar es de 48. Al obtener ésta muestra, se le debe realiza una distribución proporcional de acuerdo al número de servidores de cada área de la institución. Como se tienen 4 áreas: el área directiva tiene 3 servidores, el área administrativa tiene 6 servidores, el área de docentes tiene 33 servidores y el

área de apoyo tiene 14 servidores, la institución estaría dividida porcentualmente de la siguiente manera:

- 5% en el área directiva.
- 11% en el área administrativa.
- 59% en el área de docentes.
- 25% en el área de apoyo.

La muestra de 48 hay que dividirla de la misma manera. Por lo tanto:

- 5% de 48 = 3 servidores en el área directiva.
- 11% de 48 = 5 servidores en el área administrativa.
- 59% de 48 = 28 servidores en el área de docentes.
- 25% de 48 = 12 servidores en el área de apoyo.

La encuesta se realizó el día 13 de Abril de 2009, teniendo en cuenta que ese día la institución se encontraba en jornada pedagógica que se realizaba en la jornada de la tarde, de 2:00 a 6:00 p.m., y contando con el apoyo de la rectora que cedió un espacio para poder llevarla a cabo. La selección de los maestros fue aleatoria, como también la de los directivos y administrativos de la institución.

4.1.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A cada una de las preguntas se les asignó un siguiente valor, para efectos de tabulación, tal como se explica en el Cuadro 2.

Para cada pregunta, se definió la frecuencia o número de veces que esa respuesta obtuvo cada uno de los valores establecidos en el Cuadro 2. Para mejor comprensión de los cálculos siguientes, se tomará una de las preguntas al azar, de las 50, y se irán realizando a medida que serán explicados, (Cuadro 3). Después se divide la frecuencia por el número total de encuestas realizadas. Este resultado se entrega en términos porcentuales.

Cuadro 1. Tabla de números aleatorios

10	10	41	38	72	61	103	82	134	100	165	116	196	131	
11	11	42	38	73	62	104	83	135	101	166	117	197	132	
12	12	43	39	74	63	105	83	136	101	167	117	198	133	
13	13	44	40	75	63	106	84	137	102	168	118	199	134	
14	14	45	41	76	64	107	84	138	102	169	119	200	140	
15	15	46	42	77	65	108	85	138	103	170	119	225		
16	16	47	42	78	65	109	86	140	103	171	120	226	150	
17	17	48	43	79	66	110	86	141	104	172	120	250		
18	18	49	44	80	67	111	87	142	104	173	121	251	160	
19	19	50	45	81	68	112	87	143	105	174	121	275		
20	20	51	46	82	68	113	88	144	105	175	121	276	170	
21	20	52	46	83	69	114	89	145	106	176	122	300		
22	21	53	47	84	70	115	89	146	107	177	122	301	180	
23	22	54	48	85	70	116	90	147	107	178	123	325		
24	23	55	49	86	71	117	90	148	108	179	123	326	190	
25	24	56	49	87	72	118	91	149	108	180	124	350		
26	25	57	50	88	72	119	92	150	109	181	124	351	200	
27	26	58	51	89	73	120	92	151	109	182	125	375		
28	27	59	52	90	74	121	93	152	110	183	125	376	210	
29	28	60	53	91	74	122	93	153	110	184	126	400		
30	28	61	53	92	75	123	94	154	110	185	126	401	218	
31	29	62	54	93	76	124	94	155	111	186	127	500		
32	30	63	55	94	76	125	95	156	111	187	127	501	235	
33	31	64	55	95	77	126	96	157	112	188	128	600		
34	32	65	56	96	77	127	96	158	112	189	128	601	249	
35	33	66	58	97	78	128	97	159	113	190	128	700		
36	33	67	58	98	79	129	97	160	113	191	129	701	260	
37	34	68	58	99	79	130	98	161	114	192	129	800		
38	35	69	59	100	80	131	98	162	114	193	130	801	270	
39	36	70	60	101	81	132	99	163	115	194	130	900		
40	37	71	61	102	82	133	99	164	115	195	131	900- 1000	278	
P				MU		P			MU		PO		MU	
1001-1500				307		4001-5000			357		10001-11000		372	
1501-2000				323		5001-6000			361		11001-12000		373	
2001-2500				334		6001-7000			365		12001-13000		374	
2051-3000				341		7001-8000			367		13001-14000		375	
3001-3500				347		8001-9000			369		14001-15000		376	
3501-4000				351		9001-10000			371		15001-16000		377	

Fuente: Guía de diagnóstico NTCGP1000:2004

Cuadro 2. Descripción de las preguntas

Valor	Descripción
0	No existe
1	No se cumple
2	Se cumple insatisfactoriamente
3	Se cumple aceptablemente
4	Se cumple en alto grado
5	Se cumple plenamente

Fuente: Guía de diagnóstico NTCGP1000:2004

Cuadro 3. Porcentaje

Pregunta No 10		
Valor	Frecuencia	Porcentaje (Frecuencia/Total de Encuestas)
0	30	0,625
1	16	0,333
2	2	0,084
3	0	0
4	0	0
5	0	0

Fuente: Autores del proyecto

Al tener este porcentaje, se multiplicó cada valor por el porcentaje determinado en el paso anterior, con el fin de hallar un valor parcial para cada uno. Continuando con el ejemplo, sería como se muestra en el cuadro 4.

Cuadro 4. Valor parcial

Pregunta No 10			
Valor	Frecuencia	Porcentaje	Valor Parcial (Valor*Porcentaje)
0	30	0,625	0
1	16	0,333	0,333
2	2	0,042	0,084
3	0	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0

Fuente: Autores del proyecto

Con los valores parciales, se realizó una sumatoria para obtener el puntaje de la pregunta.

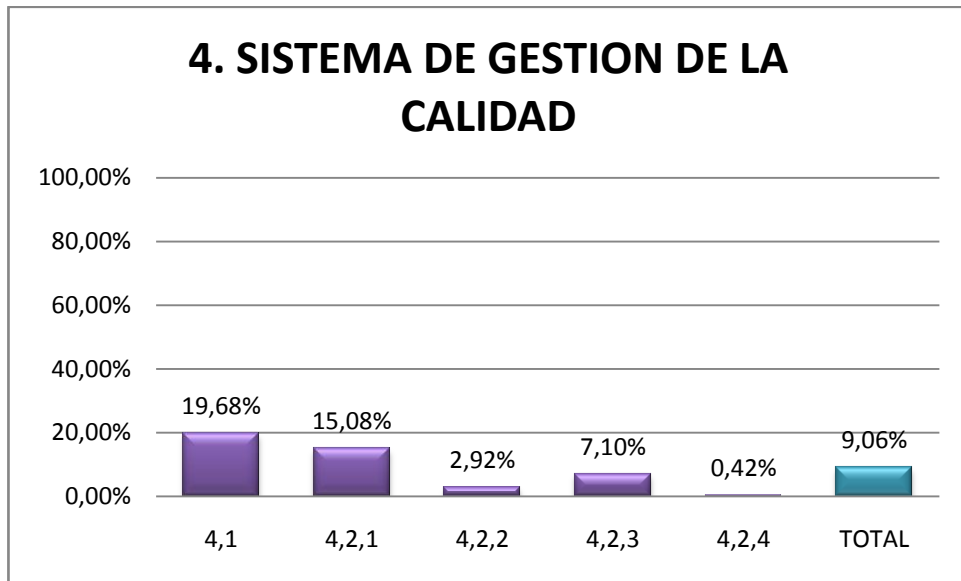
Este mismo procedimiento se realizó con todas las preguntas que integran el cuestionario para poder determinar el puntaje total, sumando los puntajes obtenidos para cada pregunta y dividiéndolos por el número total de preguntas realizadas. Este puntaje total se comparó con el Cuadro 5 para determinar el criterio en el que se encuentra la institución con respecto a la norma NTCGP1000:2004.

Cuadro 5. Criterios de la institución con respecto al S.G.C.

RANGO	CRITERIOS
Puntaje total entre [0.0 – 2.0)	Inadecuado
Puntaje total entre [2.0 – 3.0)	Deficiente
Puntaje total entre [3.0 – 4.0)	Satisfactorio
Puntaje total entre [4.0 – 5.0]	Adecuado

Fuente: Autores del proyecto

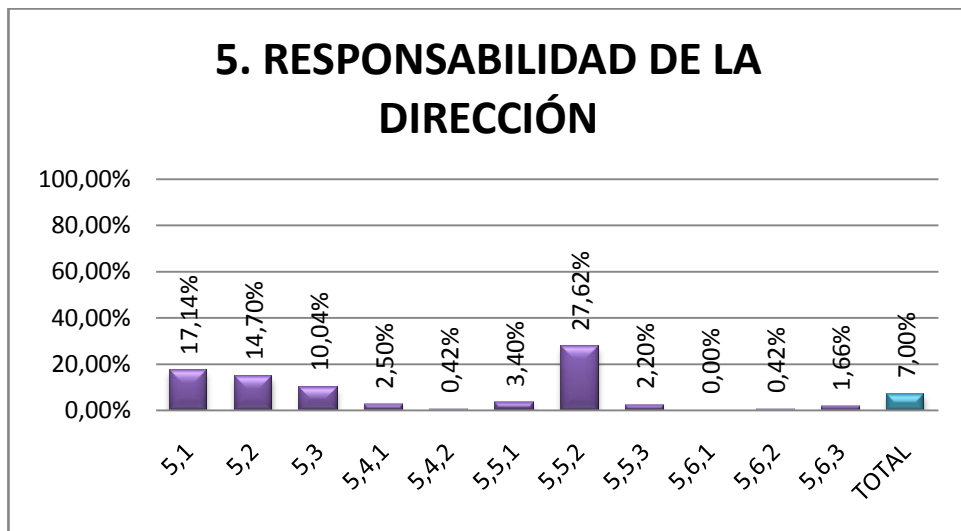
Figura 2. Resultados encuesta, capítulo 4



Fuente: Autores del proyecto

El análisis del numeral 4 de la norma (figura 2), que habla acerca del Sistema de Gestión de la Calidad, arrojó un resultado de 9,06%, que según el Cuadro 5, indica que la institución, respecto a éste obtuvo un resultado INADECUADO, resaltando la falta de control de registros (4,2,4) que existen en la Institución.

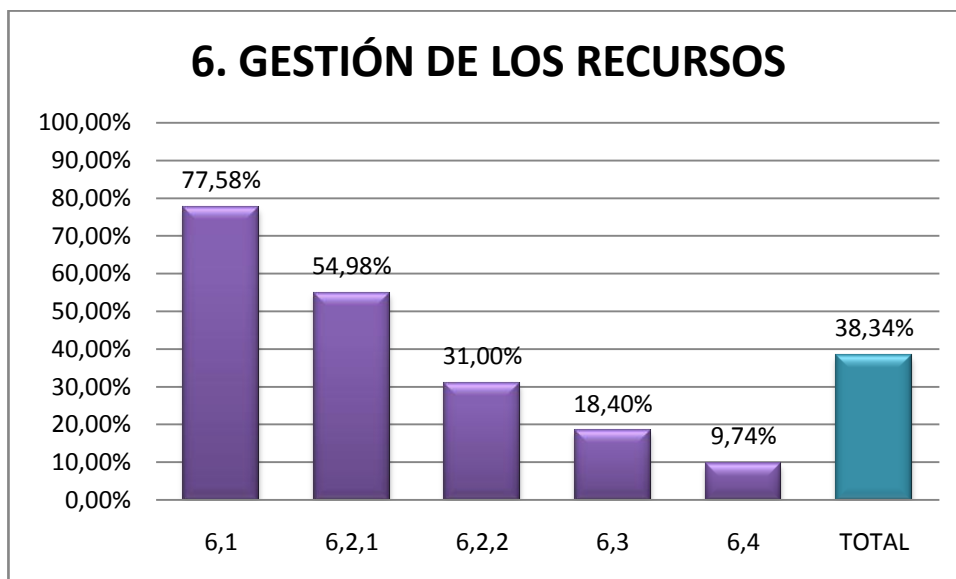
Figura 3. Resultados encuesta, capítulo 5



Fuente: Autores del proyecto

La figura 3, que contiene el análisis del numeral 5 de la norma, en el cual se determinan las responsabilidades que tiene la dirección de la institución con el Sistema de Gestión de la Calidad, arrojó una media de 7%, lo que indica que el resultado también es INADECUADO dentro de la institución para con el Sistema.

Figura 4. Resultados encuesta, capítulo 6

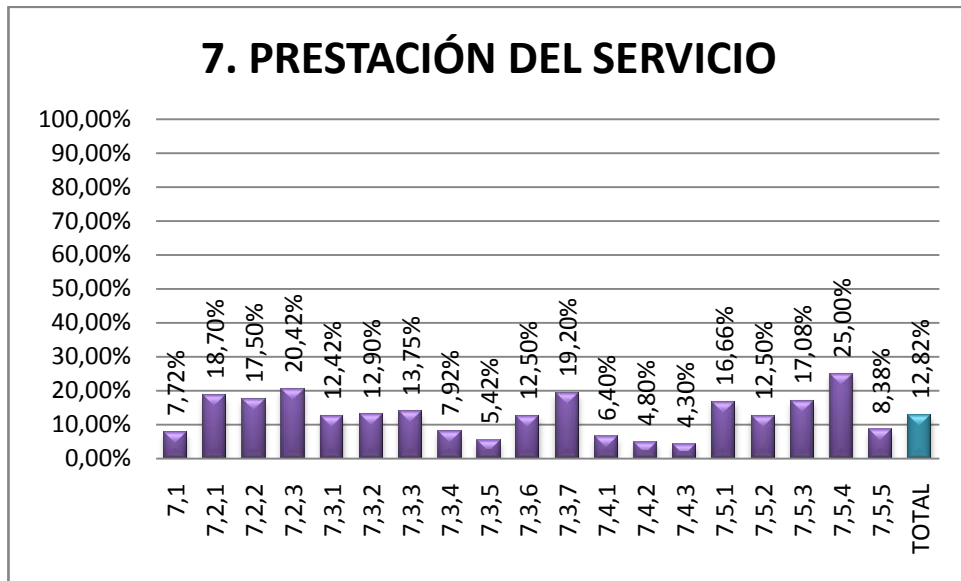


Fuente: Autores del proyecto

La gestión de recursos de la institución, analizada en la figura 4, muestra una media de 38,34% manteniendo un resultado INADECUADO, aunque se destaca la provisión de los recursos (6,1) para la realización de los procesos de la institución.

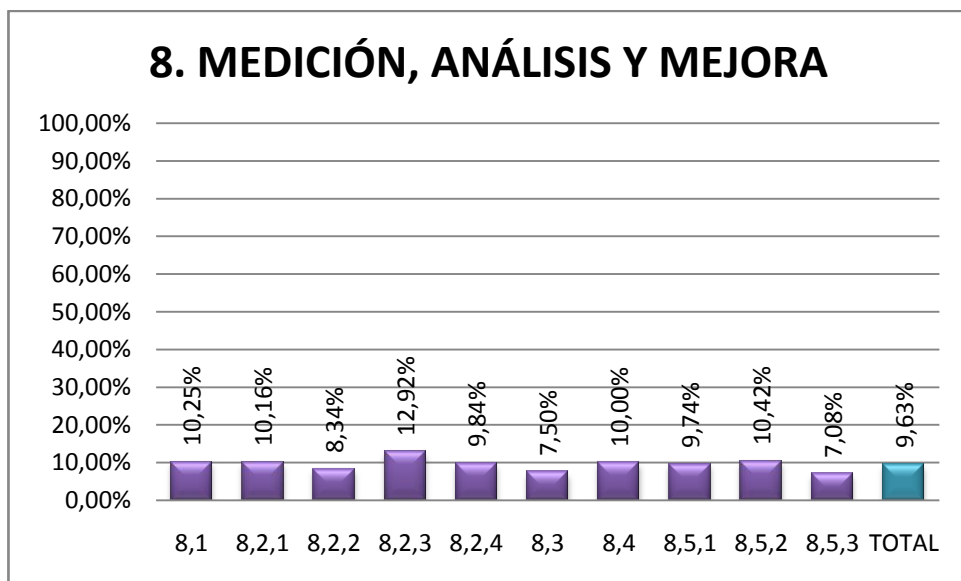
En el figura 5 podemos observar una media de 12,82%, que aunque sigue siendo un resultado INADECUADO, podemos destacar la determinación y revisión de los requisitos relacionados con el servicio (7,2,1) y (7,2,2) respectivamente.

Figura 5. Resultados encuesta, capítulo 7



Fuente: Autores del proyecto

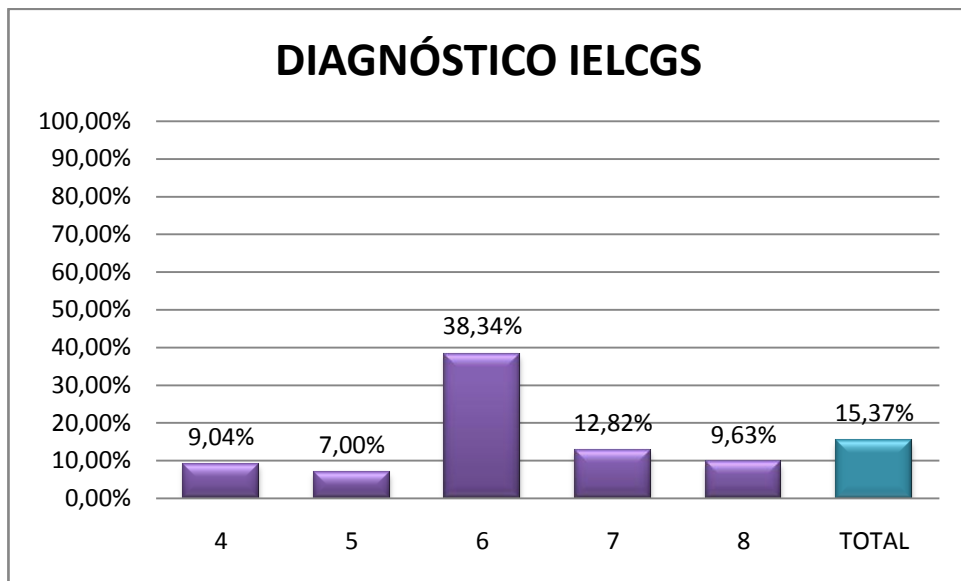
Figura 6. Resultados encuesta, capítulo 8



Fuente: Autores del proyecto

Los datos obtenidos en la figura 6, muestran una media de 9,63%, manteniendo el resultado INADECUADO para el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

Figura 7. Resultados encuesta diagnóstico IELCGS



Fuente: Autores del proyecto

El resultado de la encuesta diagnóstica de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, mostrado en la figura 7, fue de 15,37%, luego de sumar la evaluación realizada a cada uno de los requisitos de la Norma Técnica NTCGP1000:2004; y teniendo en cuenta la Cuadro 5, la institución presenta un nivel **INADECUADO**.

Analizando las gráficas de los resultados de cada uno de los numerales de la norma, pudimos determinar lo siguiente:

- En la institución no existe control alguno de los registros que se generan de su quehacer cotidiano.
- A pesar de que la institución no cuenta con un Manual de Calidad definido, se tienen algunos procedimientos propios de la misma.
- No se realiza la revisión por la dirección de la gestión efectuada en el colegio, ya que no se presentan informes de las partes.
- Los objetivos de calidad que tiene la institución en el momento del diagnóstico se encuentran mal definidos y se prestan para muchas interpretaciones por parte de la comunidad educativa de la misma.

- Las responsabilidades de la institución no se encuentran totalmente claras para las diferentes áreas.
- Se presenta una mala comunicación interna dentro de la institución, presentándose confusiones a la hora de realizar las tareas asignadas.
- La gestión de recursos de la Institución es adecuada para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La revisión y la verificación del diseño y desarrollo no se efectúa de manera sistemática dentro de la institución.
- La medición, análisis y mejora de la institución es muy pobre ya que no se conservan registros de las actividades realizadas.

4.2 DIAGNÓSTICO DEL SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

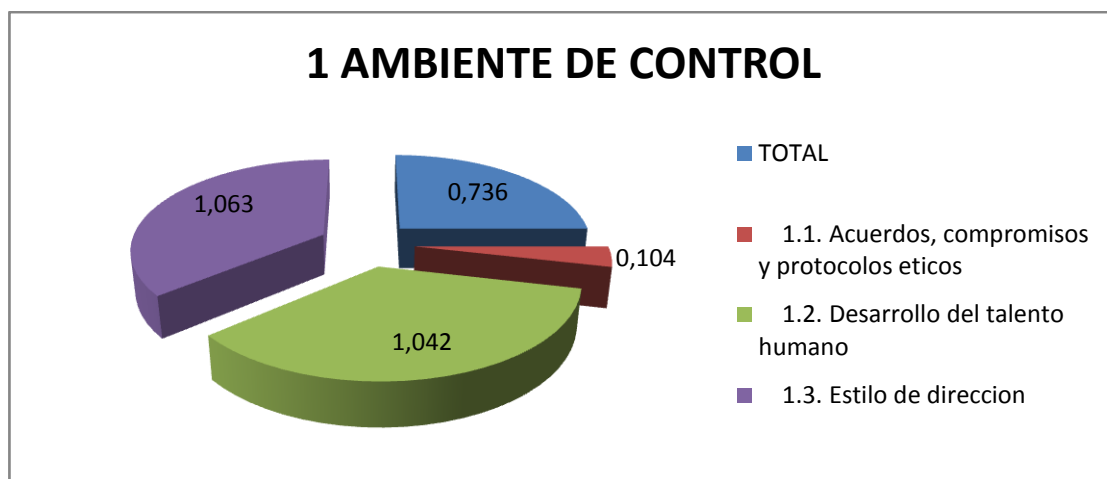
La rectora de la institución educativa, en busca de fortalecer su gestión directiva y ofrecer un servicio a la comunidad que supere sus necesidades y expectativas, sugirió la implementación del Modelo Estándar de Control Interno, el cual, después de un análisis con los asesores de calidad se llegó a la conclusión de que no era viable la implementación del subsistema de control de gestión ya que para su óptima ejecución necesitaba la creación una oficina de control interno, y la institución no cuenta con los recursos económicos necesarios para mantenerla.

Con relación al subsistema de control de evaluación se dará cumplimiento articulando todos los documentos que se expidan por medio del subsistema de control estratégico con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Por lo tanto, sólo se realizó el diagnóstico del Subsistema de Control Estratégico, según el Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005, utilizando para la determinación de la muestra, recolección de datos y análisis de los resultados, la metodología anteriormente propuesta en el diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad.

La encuesta para este diagnóstico fue realizada los días 16 y 17 de Junio de 2009, en la semana pedagógica antes de salir a vacaciones de mitad de año, arrojando los siguientes resultados.

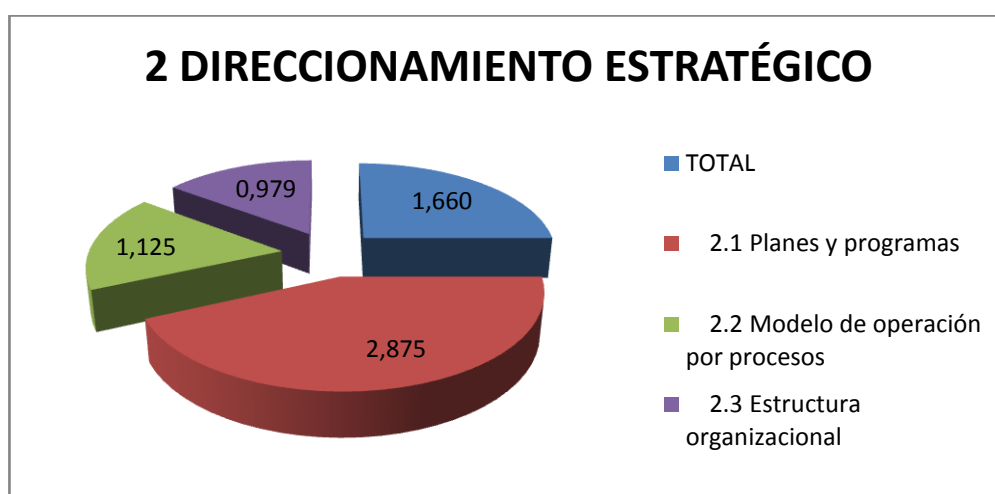
Figura 8. Resultados encuesta diagnóstico capítulo 1.1 M.E.C.I.



Fuente: Autores del proyecto

Según los resultados obtenidos de la figura 8, podemos observar que, a pesar de que el desarrollo del talento humano y el estilo de dirección se diferencian de los acuerdos, compromisos y protocolos éticos, la institución, en cuanto al ambiente de control se encuentra en un nivel INADECUADO.

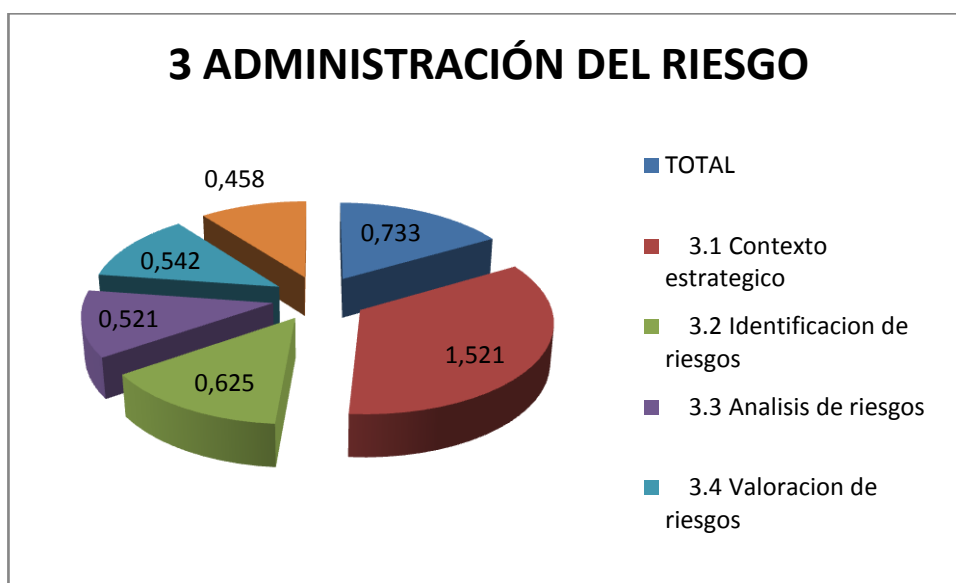
Figura 9. Resultados encuesta diagnóstico capítulo 1.2 M.E.C.I.



Fuente: Autores del proyecto

El direccionamiento estratégico de la institución, analizado en la figura 9, nos muestra una media de 1,660, manteniendo un resultado INADECUADO, aunque se destaca la realización de planes y programas (2.1) de la institución, teniendo un puntaje que lo deja en un nivel DEFICIENTE.

Figura 10. Resultados encuesta diagnóstico capítulo 1.3 M.E.C.I.

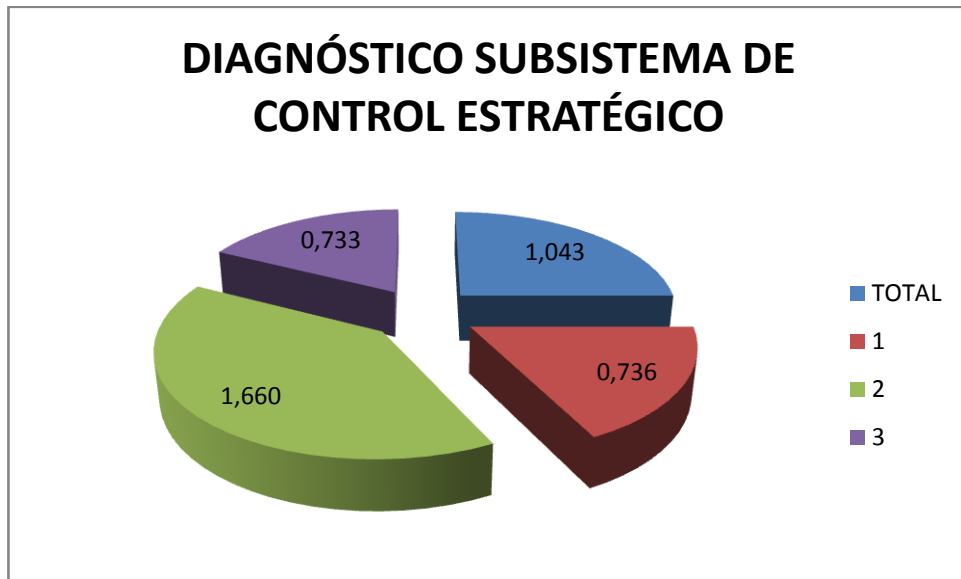


Fuente: Autores del proyecto

En la figura 10, podemos observar una media de 0,733, que aunque sigue siendo INADECUADO, podemos destacar el contexto estratégico de la institución (3.1).

El resultado de la encuesta diagnóstica de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, frente al Subsistema de Control Estratégico del MECI (figura 11) fue de 1,043, luego de sumar la evaluación realizada a cada uno de los requisitos de dicho capítulo; y teniendo en cuenta la Cuadro 5, la institución se encuentra en un nivel **INADECUADO**.

Figura 11. Resultados encuesta diagnóstico Subsistema de Control Estratégico



Fuente: Autores del proyecto

Teniendo en cuenta las debilidades y fortalezas encontradas según la encuesta del Sistema de Gestión de Calidad y el Subsistema de Control Estratégico⁵, y queriendo brindar un mejor servicio para la comunidad educativa, el comité de calidad⁶ ha definido los siguientes Factores Claves de Éxito, con su respectiva conceptualización:

- **Formación Integral:** Es el principio orientador de procesos encaminados a formar a nuestros educandos en aspectos cognoscitivos, espirituales, morales, comportamentales, culturales, corporales y sociales, que harán de él un ciudadano preparado para afrontar la vida y trascender en ella.
- **Liderazgo Social:** Es aquel que se evidencia en un líder social comprometido, solidario con voluntad de servicio, intelectualmente competente, autónomo, libre, responsable, tolerante y creativo.
- **Cambio Sociocultural:** Es la transformación de las estructuras y los sistemas de valores de la comunidad educativa a través de la participación activa de sus miembros.

⁵ Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005

⁶ Su conformación será mencionada en la etapa de Planeación.

- **Potenciar el Proyecto de vida:** Plan que una persona construye para su vida, a partir del conjunto de valores que ha integrado y priorizado como un camino para alcanzar sus metas.

Esta conceptualización se logró en reunión de comité de calidad el día 28 de Abril de 2009, en la cual el procedimiento utilizado fue el de armar 4 grupos, a los cuales se les asignó uno de los factores claves de éxito y para darle la definición que creían conveniente para éste. A continuación cada grupo socializó al resto del comité con la posibilidad de realizar los cambios pertinentes y así llegar al producto final señalado anteriormente.

Después de tener conceptualizado los factores claves de éxito, se deja como compromiso la realización de las DOFAS para cada uno de ellos. Previamente, los asesores de calidad⁷ brindaron una pequeña inducción en la que se señala que ésta es una metodología en la que se analiza la situación competitiva de una institución (Oportunidades y amenazas) y sus características internas (Fortalezas y Debilidades).

Para la realización de ésta y buscando estandarizar la actividad, se les entregó el formato del cuadro 6, y en resultado de esta se observa en el Anexo A.

⁷ Jaime Adolfo Arias Colmenares y Edward Fernando Fragoso Serrano

Cuadro 6. Formato de realización de las DOFAS de los Factores Claves de Éxito

FACTOR CLAVE DEL ÉXITO:		
CONCEPTUALIZACIÓN:		
DEBILIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDAD
FORTALEZAS		

Fuente: Autores del proyecto

5 ETAPA DE PLANEACIÓN

Esta etapa es de vital importancia para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad porque permite determinar las actividades a desarrollar, los recursos, los tiempos de ejecución y los responsables. Además se define el horizonte institucional, el comité de calidad, y la matriz de comunicación, con el fin de eliminar las diferencias entre el sistema de gestión de calidad de la institución y los requerimientos de la norma NTC GP 1000:2004.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Para poder llevar a cabo correctamente ésta etapa se necesitó contar con el apoyo y el compromiso formal de la dirección, y en la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga esto se evidenció con la circular emitida por la Rectoría y de la cual se destaca lo siguiente: “Para lograr lo anterior, el Sistema de Gestión de la Calidad será una de las bases fundamentales sobre la cual se soporta el desarrollo institucional asumiendo entonces el principio de que un CLIENTE SATISFECHO es un cliente que práctica la FIDELIDAD a institución y a su vez atrae más clientes hacia la misma.

Siendo consecuentes con esta declaración los Directivos de la Institución pondremos todo nuestro empeño, trabajo conjunto y apoyo para el establecer, documentar, implementar y mantener EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD a través del tiempo”.

5.2 COMITÉ DE CALIDAD

El comité de calidad está liderado por los directivos docentes, hecho que corrobora el compromiso de la dirección hacia la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la institución. En un principio se contaba con el

apoyo y el interés de 4 docentes, los cuales, junto con los directivos, se reunían dos horas a la semana en la jornada de la mañana.

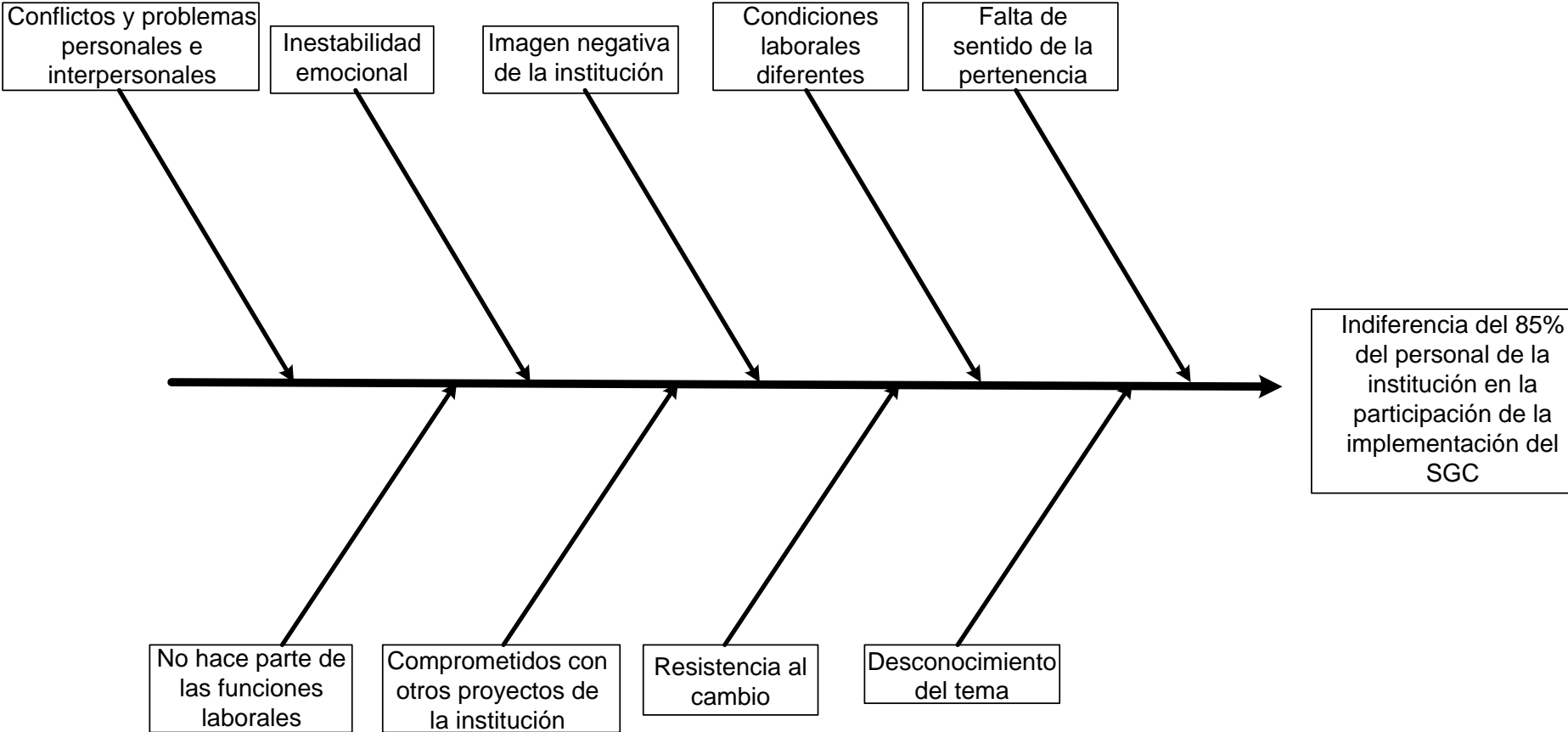
Con el fin de establecer un orden, se sugiere a la dirección definir un día fijo de la semana para poder llevar a cabo las reuniones. El inconveniente que surgía con esta sugerencia era la dificultad de cuadrar la disponibilidad de los horarios de los docentes para que pudiesen asistir, pero con el apoyo y el interés de la rectora, se pudo lograr que todos coincidieran con disponibilidad los martes de 10:30 a.m. a 12:30 p.m. Reunión que contaría con una agenda a seguir socializada a todos los participantes días antes vía email y con un espacio adecuado destinado para que ésta se llevara en optimas condiciones, dejando en cada reunión evidencia por medio de un acta en la que estaban la fecha, la hora, los temas tratados y la firma de los participantes..

En reunión programada para el 14 de Abril de 2009, se hizo la presentación de los asesores de calidad y se oficializó la vinculación de éstos al comité de calidad. En esta reunión se presento el plan del proyecto que se iba a efectuar en la institución, en el que se señalan las etapas, el tiempo y los recursos requeridos para cumplir con los objetivos del mismo.

Además del horario, para este comité se definió el manual de funciones y roles para cada uno de los integrantes y se creó una matriz de comunicaciones para comunicar los avances y cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad en la institución.

Al determinar los procesos que se manejarían en la institución, surgió la necesidad de convocar a nuevos miembros a que hicieran parte de éste interesante proyecto, pero lamentablemente se encontró con la indiferencia en el tema de, aproximadamente, el 85% del personal de la institución. Esto nos condujo a realizar una pequeña investigación con el fin de determinar las causas de dicho comportamiento, investigación que se llevó a cabo mediante conversaciones informales con el personal de la institución y cuyos resultados se verán reflejados por medio de la herramienta estadística conocida como el diagrama causa-efecto estratificado (Figura 12).

Figura 12: Diagrama Causa-Efecto de la indiferencia del personal de la Institución



Fuente: Autores del proyecto

5.3 SENSIBILIZACIÓN

Después de analizar la información obtenida, se decide realizar una capacitación de sensibilización con el fin de cambiar la forma de pensar de los docentes con relación al tema y poder contar con su apoyo. Esta capacitación se llevó a cabo en el auditorio de la institución en dos etapas, una se dio en la jornada de la mañana y la otra en la jornada de la tarde, en la que se les dio a conocer lo siguiente:

- Presentación del proyecto a toda la comunidad.
- Fundamentos básicos de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Importancia de implementar el sistema.
- Ventajas y desventajas de un sistema de gestión de la calidad.
- Etapas de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- La calidad en el mundo actual.



5.4 HORIZONTE INSTITUCIONAL

Con el fin de tener un SGC con bases sólidas, es importante definir o revisar el marco filosófico de la institución, es decir, la misión, visión, creencias, valores, conceptos de educación y perfiles de calidad y todos aquellos contenidos conceptuales que fundamenten la organización.

Al llegar a la institución se encontró la siguiente misión y visión:

- **MISIÓN ANTIGUA:** “Somos una institución de carácter oficial, comprometida con el desarrollo a escala humana de niños, niñas y

jóvenes, desde el nivel de Pre-escolar hasta el ciclo de educación media; fundado en procesos, espacios y dinámicas; que les permita potenciar sus estructuras mentales, habilidades cognitivas, competencias axiológicas y espirituales, y construir una conciencia crítica, ecológica y productiva que les posibilite insertarse positivamente en el mundo de la educación superior, en el mundo del trabajo y propiciar los cambios que la sociedad requiere”.

- **VISIÓN ANTIGUA:** “La INSTITUCION EDUCATIVA LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO de Bucaramanga se proyecta hacia el año 2010 como un eje generador de cambio socio-cultural para su contexto, donde sus educandos haciendo uso del pensamiento crítico, reflexivo y propositivo, concilien la materialización de su proyecto de vida con el desarrollo de la comunidad en la cual se desenvuelve”.

Analizando la misión se encontró que no era lo suficientemente específica como para servir de punto de referencia y establecer prioridades, teniendo en cuenta que ésta debe ser una descripción breve y concisa que proporcione un enfoque y dirección a los esfuerzos de la institución.

La visión cuenta con las características requeridas, pero el lenguaje utilizado no es el adecuado para el entendimiento de la comunidad educativa.

Por lo tanto, en reunión de comité de calidad, celebrada el día 21 de Abril de 2009, se restauró la misión y la visión de la institución, teniendo en cuenta las siguientes características:

- Para la misión:
 - Se clara y comprensible para toda la comunidad educativa.
 - Se corta, para que todas las personas la entiendan y la recuerden.
 - Reflejar las habilidades distintivas de la institución, es decir, los aspectos que la hacen distinta de otras, agregándole un beneficio diferenciado y difícilmente imitable por otras instituciones.

- Se suficientemente amplia como para permitir flexibilidad en la implementación, pero no tanta como para permitir la carencia de enfoque.
- Servir de referente para que el equipo directivo y demás personas en la institución puedan tomar decisiones.
- Para la visión
 - Se amplia y detallada.
 - Se positiva y alentadora.
 - Realista – posible.
 - Consistente.
 - Difundida interna y externamente.

Además de utilizar un lenguaje apropiado, entendible y específico para toda la comunidad educativa.

El comité de calidad se baso en los factores claves de éxito, distribuyéndolos como lo muestra la Cuadro 7 y el Cuadro 8.

Por lo anterior, la nueva misión y visión son:

- **MISIÓN:** “La Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga; es una entidad de carácter oficial basada en procesos que propician la formación integral de sus estudiantes, fomentando el desarrollo de un perfil de liderazgo social”.
- **VISIÓN:** “La Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga, se proyecta hacia el año 2015 como un eje generador de cambio socio cultural para su contexto donde sus educandos promuevan los derechos fundamentales potenciando su proyecto de vida”.

Cuadro 7. Análisis de los Factores Claves de Éxito de la misión

MISIÓN				
FACTORES CLAVES DE ÉXITO	QUÉ	CÓMO	CONCEPTUALIZACIÓN	GESTIÓN
Formación integral		X	Es el principio orientador de procesos encaminados a formar a nuestros educandos en aspectos cognoscitivos, espirituales, morales, comportamentales, culturales, corporales y sociales, que harán de él un ciudadano preparado para afrontar la vida y trascender en ella.	<ul style="list-style-type: none"> • ACADÉMICA • DIRECTIVA
Liderazgo social	X		Es aquel que se evidencia en un líder social comprometido, solidario con voluntad de servicio, intelectualmente competente, autónomo, libre, responsable, tolerante y creativo.	<ul style="list-style-type: none"> • ACADÉMICA • ADMINISTRATIVA

Fuente: Plan estratégico IELCGS

Cuadro 8. Análisis de los Factores Claves de Éxito de la visión

VISIÓN				
FACTORES CLAVES DE ÉXITO	QUÉ	CÓMO	CONCEPTUALIZACIÓN	GESTIÓN
Cambio socio cultural		X	Es la transformación de las estructuras y los sistemas de valores de la comunidad educativa a través de la participación activa de sus miembros.	<ul style="list-style-type: none"> • ACADÉMICA • DIRECTIVA • ADMINISTRATIVA
Proyecto de vida	X		Plan que una persona construye para su vida, a partir del conjunto de valores que ha integrado y priorizado como un camino para alcanzar sus metas.	<ul style="list-style-type: none"> • COMUNITARIA • ADMINISTRATIVA

Fuente: Plan estratégico IELCGS

6 ETAPA DE DISEÑO

Hay que tener en cuenta que, para realizar esta etapa, debemos:

- Aplicar los requisitos definidos por el Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma Técnica NTCGP1000:2004, para lo cual la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, teniendo la necesidad de mejorar su proceso educativo y de servicio a la comunidad en general, se hace partícipe del proyecto Educativo Líderes del Siglo XXI, gestionado por la Fundación Empresarios por la Educación; el cual busca brindar el apoyo a las instituciones públicas en el proceso de implementación de su Sistema de Calidad por medio del acompañamiento de empresas, tanto públicas como privadas, de la ciudad. Además teniendo en cuenta que el Consejo Municipal de Bucaramanga, mediante el Acuerdo 034 de 2006, adopta el Sistema de gestión de la Calidad en la Administración Central y los Establecimientos Públicos de Orden Descentralizado del Municipio de Bucaramanga, para lograr mejorar e incrementar de manera eficaz la educación pública.
- Clarificar el compromiso de la dirección que, como se menciona en el Manual de Calidad de la institución (ANEXO B), ésta lidera el compromiso de transformar mental y culturalmente los miembros de la institución, y facilita la creación de una estructura que permita la mejora continua de todas las actividades desarrolladas por la misma, dentro o fuera de la institución.
- Establecer un horizonte institucional que fortalezca el posicionamiento de los factores claves de éxito de la institución para la comunidad educativa, buscando las áreas en las cuales se quiere hacer énfasis para conseguir los objetivos propuestos y poder lograr un posicionamiento y ser competitiva a largo plazo por medio de la misión, la visión y los valores de la institución.

Todo esto sin olvidar que el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento abarca desde la educación básica hasta la media, servicios prestados en la misma.

Después de analizar las entradas previas a la realización de la etapa de diseño, la cual da solución y puesta en marcha de las metodologías para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que cumpla los requisitos, no solo de la norma, sino los de la institución y de los clientes de la misma, además de los legales y reglamentarios propios de las entidades del estado; realizamos:

- La política y objetivos de calidad.
- El mapa de procesos
- La definición y las caracterizaciones de los procesos.
- El soporte documental.
- Los indicadores de gestión para la evaluación del horizonte institucional y cada uno de los procesos que hacen parte de la institución.

No hay que olvidar que esta etapa da respuesta a la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, en lo relativo a establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la institución. Además de que esta etapa juega un papel fundamental en la construcción de las bases para el desarrollo de las futuras fases y para el sostenimiento de la implementación, ya que es aquí donde se estructura el modelo de operación de los procesos que pertenecen y ayudan al normal desarrollo de las actividades en la institución.

6.1 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad representa las directrices generales de la institución, relativas a la calidad, para dirigirla a la mejora continua del sistema, además de que debe ser coherente con los principios institucionales, con el direccionamiento estratégico y con el servicio que proyecta ofrecer como establecimiento educativo a través de su proyecto educativo institucional.

En la semana previa a la reunión del comité de calidad del día 21 de Abril de 2009, por vía email, los asesores de calidad enviaron información relacionada con la metodología de construcción de una política de calidad, con el fin de aprovechar el tiempo y lograr definir de forma ágil dicha política.

Los pasos que se utilizaron para la construcción de la política de calidad de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento fueron:

- **Identifique:** Los problemas presentados con los clientes originados en un bajo nivel de calidad
- **Investigue:** Las necesidades y expectativas de los clientes.
- **Compare:** La forma como satisface la competencia los requisitos del cliente.
- **Defina:** La política de calidad.

Arrojando como resultado la siguiente política de calidad:

“La institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga, entidad de carácter oficial prestadora de servicios educativos en los niveles de preescolar, básico y media, se compromete a fomentar el liderazgo social y potenciar integralmente el proyecto de vida de sus estudiantes; contando con personal competente y los recursos adecuados que permitan alcanzar la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos”.

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

Son metas o resultados concretos; deben determinarse pensando en algo ambicioso o pretendido y que sirva como base a un plan de acción que la institución requiera, pero siempre teniendo en cuenta que ésta meta pueda llegar a alcanzarse y que tengan coherencia con el servicio prestado por la institución.

Los objetivos de calidad que se establecieron con el fin de determinar el cumplimiento y la pertinencia de la política de calidad de la IELCGS⁸ fueron:

⁸ Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento

- Afianzar el desarrollo del liderazgo social en los estudiantes.
- Consolidar la formación integral de los estudiantes.
- Orientar desde la institución la materialización del proyecto de vida de los estudiantes.
- Mantener una sana convivencia estudiantil
- Garantizar la cualificación permanente del colectivo docente
- Establecer un programa de capacitaciones para el personal docente
- Cumplir con la ejecución presupuestal.
- Lograr aumentar la satisfacción de los miembros de la comunidad educativa.
- Atender de manera eficaz las quejas y reclamos de los miembros de la comunidad educativa.
- Dar solución a las acciones correctivas y preventivas presentadas de la manera más eficaz posible.

Estos objetivos se desplegaron por medio de indicadores con el fin de medir su cumplimiento de acuerdo con las metas establecidas. Su planteamiento fue posible por el aporte de la Rectora, los coordinadores, el secretario y los docentes pertenecientes al comité de calidad.

En el Cuadro 9, se presenta la relación de los objetivos de calidad y la política de calidad de la institución, los cuales, además, tienen una información relacionada con la meta establecida, el responsable de su medición y la frecuencia de esta.

6.3 MAPA DE PROCESOS

La definición de los procesos propios de la institución es el primer paso para organizar y gestionar la institución de una manera gráfica, clara y amena para la comunidad educativa de la institución, y el mapa de procesos nos permite identificar cada uno de estos, con sus respectivas interacciones y secuenciación.

Al llegar a la institución se encontró un mapa de procesos que contenía 12 procesos definidos por los directivos de la institución. En reuniones del comité de calidad de la IELCGS, se decidió la integración de 4 de esos procesos a otros que ya se encontraban definidos en éste.

Los procesos definidos para la institución son:

6.3.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

Son procesos que cumplen con la definición del rumbo de la organización y los medios para alcanzarlos.

- **Gestión Directiva y Administrativa:** Es quien, además de tener la responsabilidad de dirigir y supervisar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la institución, es el encargado de mantener el presupuesto y definir, gestionar y controlar el normal desarrollo de las actividades propias de la institución.

6.3.2 PROCESOS MISIONALES

Son aquellos procesos donde se genera la transformación de insumos, para generar un producto y/o servicio, en estos procesos, se genera valor agregado para la persona que recibe el servicio.

- **Matrículas:** Este proceso se encarga de realizar las matrículas de los estudiantes admitidos por la Secretaría de Educación Municipal y renovar la matrícula de los estudiantes antiguos.
- **Diseño Curricular:** Se encarga del diseño del plan de estudios y cronogramas de actividades de la institución.
- **Académico y Convivencia:** Está encargado del control programa académico que ofrece la institución y de que se mantenga la convivencia entre los estudiantes pertenecientes a la misma.

Cuadro 9: Relación de Indicadores de Objetivos de Calidad con la Política de Calidad

DIRECTRIZ	OBJETIVO	NOMBRE		INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
La Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga, entidad de carácter oficial prestadora de servicios educativos en los niveles de preescolar, básico y media, se compromete a fomentar el liderazgo social	Afianzar el desarrollo del liderazgo social en los estudiantes.	Libertad con responsabilidad	Nivel de convivencia	# estudiantes sancionados disciplinariamente por grado / total de estudiantes por grado	5%	Semestral	Coordinadores
			Nivel de promoción	# estudiantes promovidos por asignatura / total de estudiantes	70%		
		Solidaridad con Voluntad de Servicio		# estudiantes en actividades extracurriculares del colegio / total de estudiantes	5%	Después de cada actividad	Líder de bienestar estudiantil
		Liderazgo estudiantil		Proyectos generados por estudiantes / total de estudiantes	20%	Semestral	Líder de bienestar estudiantil

DIRECTRIZ	OBJETIVO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
y potenciar integralmente el proyecto de vida de sus estudiantes	Consolidar la formación integral de los estudiantes	Nivel de promoción	# estudiantes promovidos por asignatura / total de estudiantes	70%	Semestral	Coordinador
		Resultados ICFES	Ubicación del resultado en las pruebas ICFES	Alta	Anual	
		Resultados SABER	# estudiantes clasificados / total estudiantes que presentaron pruebas SABER	70%	Cada 4 años	
		Nivel de asistencia	Horas efectivas del estudiante / total de horas efectivas en el periodo de la materia	80%	Bimensual	
		Comportamiento estudiantil	# de estudiantes con comportamiento A o I en el boletín por grado/ total de estudiantes en el grado	5%	Bimensual	

DIRECTRIZ	OBJETIVO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
	Orientar desde la institución la materialización del proyecto de vida de los estudiantes	Cobertura y formalidad del proyecto de vida	Evidencias positivas / total de procesos del proyecto	70%	Anual	Docente de ética y valores
	Mantener una sana convivencia estudiantil	Convivencia de los estudiantes	# de estudiantes con suspensión, cancelación o matrícula condicional por grado / total de estudiantes por grado	5%	Bimensual	Coordinador
contando con personal competente	Garantizar la cualificación permanente del colectivo docente	Nivel de competencia del personal	Suma de resultados evaluación de desempeño / total de puntos de la evaluación	85%	Semestral	Líder de talento humano
	Establecer un programa de capacitaciones	Cumplimiento plan de capacitaciones	# de programas de capacitación ejecutados / # de programas	75%	Mensual	

	para el personal docente		propuestos			
--	--------------------------	--	------------	--	--	--

DIRECTRIZ	OBJETIVO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
y los recursos adecuados	Cumplir con la ejecución presupuestal.	Ejecución presupuestal	Presupuesto ejecutado / Presupuesto proyectado	90%	Anual	Rector
que permitan alcanzar la satisfacción de la comunidad educativa	Lograr aumentar la satisfacción de los miembros de la comunidad educativa.	satisfacción del cliente	# total de clientes encuestados satisfechos / # total de clientes encuestados	80%	Trimestral	Coordinador de calidad
	Atender de manera eficaz las quejas y reclamos de los miembros	Solución a quejas y reclamos	# quejas o reclamos solucionados / # total de quejas o reclamos presentados	75%	Mensual	

	de la comunidad educativa.					
y la mejora continua de los procesos	Dar solución a las acciones correctivas y preventivas presentadas de la manera más eficaz posible.	Eficacia de acciones correctivas y/o preventivas	(Acciones preventivas / correctivas efectivas) / (acciones preventivas/correctivas generadas)	85%	Semestral	Coordinador de calidad

Fuente: Autores del Proyecto

Viendo que en el Diseño Curricular y en el proceso de Académico y Convivencia, se definían y se desarrollaban las actividades que estaban definidas para la Evaluación y la Promoción y Graduación de los estudiantes de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, se eliminan estos dos procesos y sus actividades pasan a ser parte, tanto de Diseño Curricular como de Académico y Convivencia.

6.3.3 PROCESOS DE APOYO

Son aquellos que, como su nombre lo indica, apoyan la gestión de los procesos definidos anteriormente y, además proporcionan los recursos necesarios para éstos.

- **Talento Humano:** Se encarga de gestionar la inducción y reinducción del personal, nuevo y antiguo, de la institución, la evaluación de desempeño de los mismos y las capacitaciones que ayuden a mejorar su desempeño.
- **Mantenimiento, Infraestructura y Compras:** Está encargado de gestionar los recursos necesarios para el mantenimiento de los recursos físicos de la institución, así como la planta física y el proceso de compras, para el normal desarrollo de las actividades.
- **Bienestar Educativo:** Gestiona la llegada de apoyos complementarios a la institución, así como la integración de la comunidad educativa.

Se elimina el proceso de Gestión Financiera, debido a que presenta las mismas actividades definidas en el proceso de Gestión Directiva y Administrativa y no constituye ningún valor agregado al cumplimiento de los objetivos de la institución, y el proceso de Compras se integra con el de Mantenimiento e Infraestructura, ya que las adquisiciones realizadas por la institución van más direccionadas a mantener el normal funcionamiento de los equipos de cómputo y al mejoramiento de la planta física, sin dejar de lado la papelería necesaria para el desarrollo de las actividades propias de una institución educativa.

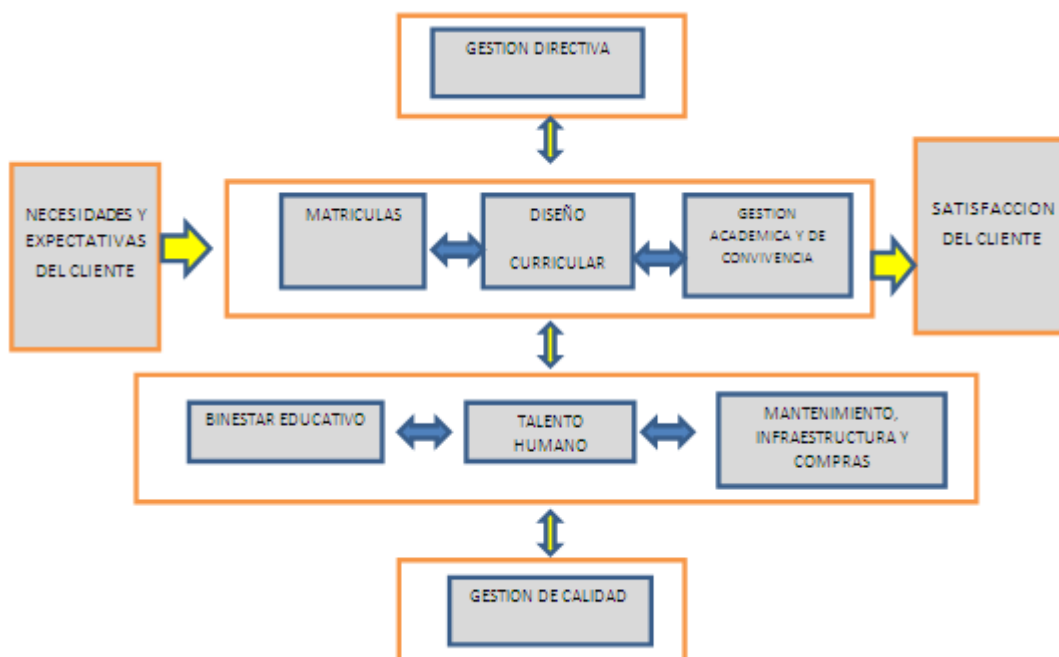
6.3.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

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, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

- **Gestión de Calidad:** Es el encargado de controlar y ejecutar todos los requisitos de la norma NTCGP1000:2004 que aplican a la institución, para el mejoramiento continuo de la misma.

Por lo tanto, el mapa de procesos definido para la IELCGS es el que se muestra en la figura 13:

Figura 13. Mapa de procesos de la IELCGS

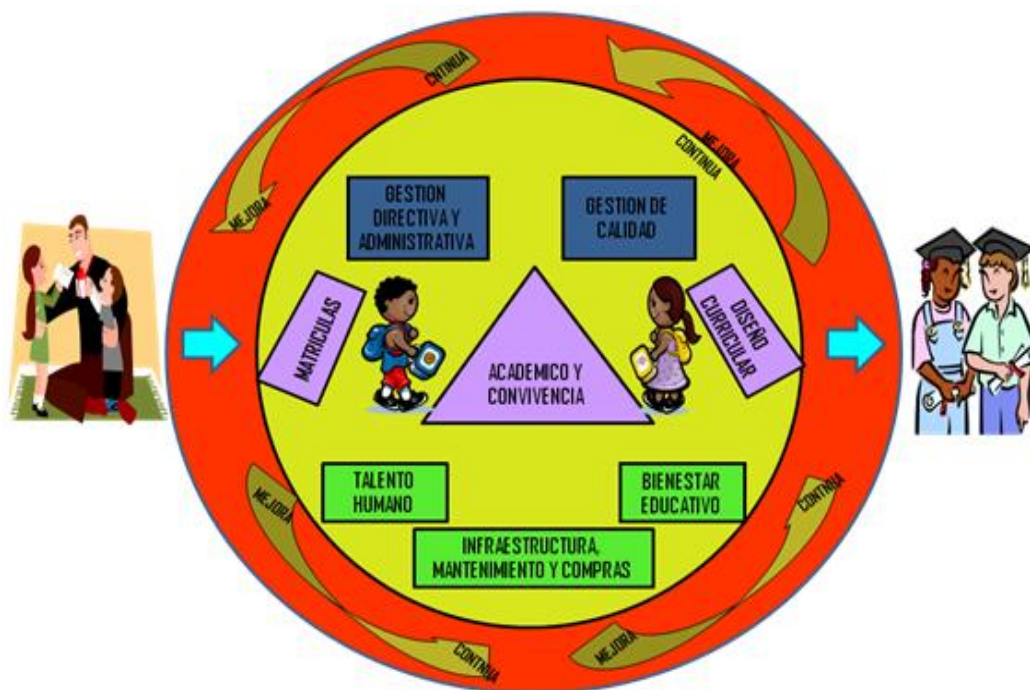


Fuente: Autores del proyecto

Con el fin de hacer el mapa de procesos más claro y entendible, no solo para los docentes, sino para toda la comunidad educativa de la institución, teniendo en cuenta que ésta cuenta con jardín y primaria, y que el nivel educativo de, al

menos, el 70% de los padres de familia es inferior a 6° grado, se diseñó como se muestra en la figura 13.

Figura 14. Mapa de procesos para la comunidad educativa de la IELCGS



Fuente: Manual de Calidad de la IELCGS

6.4 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La estructura documental, que es la forma en que se articulan e interrelacionan los documentos de cualquier Sistema de Gestión de Calidad para que éste sea coherente, funcional y útil para la institución que lo implemente⁹, se realizó en compañía de los líderes de los procesos del Sistema y, con el apoyo del Comité de Calidad.

Para esto se revisaron los documentos existentes, dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional, y los demás documentos necesarios para el normal

⁹ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de diseño para implementar el sistema de gestión de la calidad bajo la norma técnica de la calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2004. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública, Red universitaria de extensión en calidad, 2007. p. 30.

desarrollo de las actividades de la institución, se desarrollaron con los docentes de la institución, siguiendo las pautas exigidas tanto por la institución, como por la norma NTC GP 1000:2004.

En reuniones con el personal de la institución, los estudiantes, Edward Fernando Fragoso Serrano y Jaime Adolfo Arias Colmenares, determinaron los documentos necesarios para la institución, que generasen un valor agregado a las actividades propias de la misma. Junto con el Coordinador de Calidad, el directivo docente Luswin Román, se iban revisando los documentos propuestos y, si no se realizaban cambios, la rectora, Dora Herrera Anaya, procedía a aprobarlos para empezar su utilización en el día a día de la institución.

6.4.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Para la identificación de los documentos y registros pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad de la IELCGS, se realizó, junto con el Coordinador de Calidad, un modelo de codificación que permita su correcto desarrollo.

Los documentos se codificaron de la siguiente forma:

AAA - BB - CC

- **AAA:** Hace referencia al proceso que generó el documento. Los procesos establecidos en la INSTITUCION EDUCATIVA LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO, se relacionan en el Cuadro 10.
- **BB:** Hace referencia al tipo de documento. Los documentos están definidos en el Cuadro 11.
- **CC:** Consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento.

A continuación se presenta un ejemplo:

- **PGC-GU-01:** Hace referencia a la guía uno (01) del proceso Gestión de Calidad.

Cuadro 10. Procesos de la IELCGS

CÓDIGO	PROCESO
PGD	Gestión Directiva
PGC	Gestión de Calidad
PMT	Matriculas
PDC	Diseño Curricular
PAC	Gestión Académica y de Convivencia
PBE	Bienestar Educativo
PTH	Talento Humano
PCI	Compras, Infraestructura y Mantenimiento

Fuente: Autores del proyecto

6.5 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Una vez identificados los procesos pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, se realiza una descripción detallada de los mismos. Junto con el líder del proceso, y en consenso con el comité de calidad se realizaron las caracterizaciones de cada uno de los procesos, las cuales se basaron en la descripción de las actividades realizadas a diario en la institución, y se diseñaron cumpliendo las características inherentes agrupadas y relacionadas con la norma:

- Objetivo y Responsables.
- Proveedores y Clientes
- Entradas y Salidas
- Actividades y Requisitos

- Recursos.
- Documentos y Registros
- Seguimiento y Medición.

Con el fin de estandarizar la realización de las caracterizaciones, se oficializó el formato observado en el Cuadro 12. En el Anexo C se encuentran las caracterizaciones definidas para la IELCGS.

Cuadro 11. Tipos de documentos de la IELCGS

CÓDIGO	DOCUMENTO
CA	Caracterización
ES	Especificación
FO	Formato
GU	Guía
IN	Instructivo
MA	Manual
PR	Procedimiento

Fuente: Autores del Proyecto

6.6 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

Al revisar la documentación y procesos elaborados en la Institución, se encontró que ésta estaba implementando dos proyectos provenientes de la Fundación Empresarios por la Educación; un Proyecto Personal y un Proyecto Ambiental, que contribuían al mejoramiento de la institución.

6.6.1 PROYECTO PERSONAL

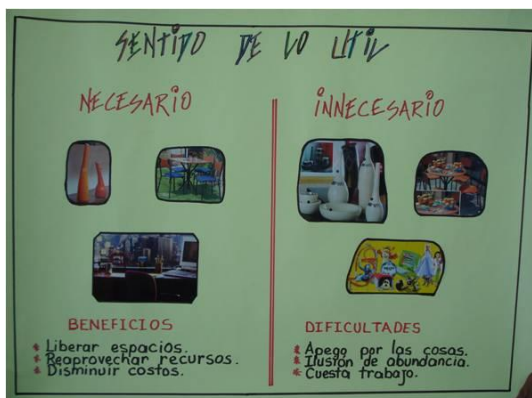
Como lo acabamos de mencionar, este proyecto se viene trabajando en la implementación del proyecto de Líderes del Siglo XXI, de la fundación Empresarios por la Educación, y lo que busca es que los niños, desde

preescolar, funden las bases para la realización de un proyecto de vida sólido, partiendo del conocimiento de sí mismos y la identificación de sus gustos, ayudándoles a identificar quienes podrían llegar a ser y que podrían llegar a hacer en el futuro. El objetivo primordial de este proyecto es lograr que cada estudiante incremente su confianza y autoestima, logrando aceptarse tal como es, para obtener el logro de sus metas.



6.6.2 PROYECTO AMBIENTAL

Definido por el programa de las 9's (figura 14), y generado por el proyecto de Líderes del Siglo XXI, es una herramienta activa y practica que genera acciones de amplio alcance y alto impacto en el mejoramiento del ambiente y resultado de la institución. Se convierte en un programa de educación que hace énfasis en la práctica de hábitos saludables que permitan integrar el pensar, el sentir y el hacer y se desarrollan actividades para crear condiciones ambientales adecuadas en la institución, el hogar y la comunidad, reforzando los buenos hábitos de comportamiento e interacción social.



Cuadro 12. Formato de las caracterizaciones de los procesos

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
		P			
		H			
		V			
		A			
AUTORIDAD DEL PROCESO	RECURSOS	INTEGRANTES	SEGUIMIENTO Y MONITOREO		REQUISITOS
DOCUMENTOS			REGISTROS		
INDICADORES					

Fuente: Manual de Calidad de la IELCGS

En el 2009 se llevó a cabo dentro de la institución actividades relacionadas con los siguientes 5 principios:

- Seiri: Botar lo innecesario.
- Seiton: Ordenar.
- Seiso: Limpiar.
- Seiketsu: Mantener por costumbre.
- Shitsuke: Disciplina y multiplicación.

Para el 2010 se programó la realización de actividades correspondientes a los 4 principios restantes, los cuales son:

- Shikari: Constancia.
- Shitsukoku: Compromiso.
- Seisho: Coordinación.
- Seido: Estandarizar.

La norma NTCGP1000:2004 propone dos tipos de documentación:

- Documentos, que proporcionan información sobre cómo desarrollar las actividades de manera correcta en la institución.
- Procedimientos documentados, se utilizan para describir cómo se deben realizar las actividades, y estarán disponibles para la comunidad educativa en general.

Para la IELCGS de Bucaramanga, los documentos y procedimientos documentados realizados fueron:

- **Control de Documentos Externos:** El control de documentos externos, que son aquellos documentos proporcionados por el Ministerio de Educación Nacional, la Fundación Líderes del Siglo XXI y, todas aquellas entidades del estado, se hace relacionándolos en un listado de documentos externos. Ver anexo D.

Figura 15. Diagrama del programa de las 9's de la IELCGS



Fuente: Autores del proyecto

- **Control de Documentos Internos:** El control de documentos internos se hace a medida que se van modificando, revisando y aprobando por parte de los docentes y líderes de los procesos, del Coordinador de Calidad y de la Rectora, respectivamente, en el listado maestro de Documentos. Ver anexo E.
- **Control de Registros:** Los registros son aquellos formatos ya diligenciados por la comunidad educativa de la institución, padres de familia, docentes, directivos o personal administrativo, y se encuentran almacenados en medio físico y magnético, y se encuentran relacionados en el listado maestro de registros. Ver anexo F.
- **Manual de Funciones:** Para la creación del manual de funciones, se repartió el formato de manual de funciones a cada uno de los funcionarios para que los estudiaran y diligenciaran, en caso de alguna duda con los puntos preguntados en este formato, el diligenciamiento se

hizo asistido de alguno de los dos estudiantes acompañantes. Para el caso de los docentes, cada uno de ellos diligenció el formato y, en reunión con el comité de calidad, se unificó el manual de funciones para ellos. Ver anexo G.

- **Manual de Calidad:** El objetivo del manual de calidad es el de constar o referenciar los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, destinados a planificar o administrar las actividades que afecten la calidad dentro de la misma. Ver anexo B.

Aparte de de los documentos exigidos por la NTC GP 1000:2004, los documentos creados en la institución educativa, fueron la caracterización de todos los procesos, además de:

Cuadro 13. Listado de Documentos de la IELCGS

Proceso	Nombre	Código
PROCEDIMIENTOS		
Gestión Curricular	Procedimiento Diseño Curricular	PGC-PR-01
Gestión Directiva	Procedimiento de Direccionamiento Estratégico	PGD-FO-01
Gestión Curricular	Procedimiento para la gestión de planes y proyectos	PGC-PR-02
Bienestar Estudiantil y Comunitario	Procedimiento de Bienestar Estudiantil y Comunitario	PBE-PR-01
Gestión de Calidad	Procedimiento de Control de Documentos y Registros	PGC-PR-01
Gestión de Calidad	Servicio no Conforme, Quejas, Reclamos y Sugerencias	PGC-PR-02
Mantenimiento, Infraestructura y Compras	Procedimiento de Compras	PCI-PR-01

Proceso	Nombre	Código
Mantenimiento, Infraestructura y Compras	Procedimiento administración de inventarios	PCI-PR-02
Matrículas	Procedimiento de Matrículas	PMT-PR-01
Gestión de Calidad	Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas	PGC-PR-03
Gestión de Calidad	Procedimiento de Auditoría Interna	PGC-PR-04
Académico y Convivencia	Procedimiento de evaluación y promoción	PAC-PR-01
Mantenimiento, Infraestructura y Compras	Procedimiento de mantenimiento de infraestructura y equipos	PCI-PR-03
GUÍAS		
Gestión Directiva	Guía de Revisión por la Dirección	PGD-GU-01
Gestión de Calidad	Guía para la Elaboración de Documentos	PGC-GU-01
Gestión Directiva	Guía de Ejecución Presupuestal	PGD-GU-02
Mantenimiento, Infraestructura y Compras	Guía para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores	PCI-GU-01
Bienestar Estudiantil y Comunitario	Guía de Seguridad	PBE-GU-01
Académico y Convivencia	Guía para la Actualización del Manual de Convivencia	PAC-GU-01
Talento Humano	Manual de funciones	PTH-GU-01
Gestión Directiva	Código de buen gobierno	PGD-GU-03

Proceso	Nombre	Código
Gestión Directiva	Código de ética	PGD-GU-04
INSTRUCTIVOS		
Bienestar Estudiantil y Comunitario	Reglamento de Cafetería	PBE-IN-01
Bienestar Estudiantil y Comunitario	Reglamento Uso de Biblioteca	PBE-IN-02
Académico y Convivencia	Instructivo Plan de Clases	PAC-IN-01
DE LA INSTITUCIÓN		
Gestión Directiva	Proyecto Educativo Institucional	N. A.

Fuente: Autores del proyecto

Cuadro 14. Listado de registros de la IELCGS

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
GESTIÓN DIRECTIVA Y ADMINISTRATIVA		
PGD-FO-01	Acta de revisión por la Dirección	Rectora
GESTIÓN DE CALIDAD		
PGC-FO-01	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos
PGC-FO-02	Seguimiento acciones de mejora	Todos
PGC-FO-03	Gestión de documentos	Todos
PGC-FO-04	Actas	Todos
PGC-FO-05	Informe de auditoría	Todos
PGC-FO-06	Lista de verificación	Todos

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
PGC-FO-07	Listado maestro de documentos	Coordinador de Calidad
PGC-FO-08	Listado maestro de documentos externos	Coordinador de Calidad
PGC-FO-09	Listado maestro de registros	Coordinador de Calidad
PGC-FO-10	Plan de auditoría interna	Coordinador de Calidad
PGC-FO-11	Producto no conforme	Coordinador de Calidad
PGC-FO-12	Programa de auditorías	Coordinador de Calidad
PGC-FO-13	Formato de sugerencias, quejas, reclamos o manifestaciones de satisfacción	Coordinador de Calidad
PGC-FO-14	Cronograma de actividades	Secretario
PGC-FO-15	Asistencia	Coordinador de Calidad
PGC-FO-16	Encuesta de satisfacción	Coordinador de Calidad
PGC-FO-17	Seguimiento a indicadores	Coordinador de Calidad
PGC-FO-18	Indicadores de Gestión	Coordinador de Calidad
ACADÉMICO Y CONVIVENCIA		
PAC-FO-01	Plan de clase	Docentes
PAC-FO-02	Autorización Salida pedagógica	Docentes
PAC-FO-03	Planilla de calificaciones	Docentes
PAC-FO-04	Planilla de asistencia	Docentes

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
PAC-FO-05	Compromiso académico	Coordinadores
PAC-FO-06	Observador del estudiante	Coordinadores
PAC-FO-07	Salida de estudiantes de la institución	Docentes
PAC-FO-08	Casos de suspensión	Coordinadores
PAC-FO-09	Citación a padres	Docentes
PAC-FO-10	Informe de citación a padres	Docentes
PAC-FO-11	Matrícula condicional	Coordinadores
PAC-FO-12	Compromiso de convivencia	Coordinadores
PAC-FO-13	Control de actividades de superación o recuperación	Docentes
DISEÑO CURRICULAR		
PCU-FO-01	Plan de área	Docentes
PCU-FO-02	Calendario académico	Coordinadores
PCU-FO-03	Cronograma Institucional	Coordinadores
PCU-FO-04	Horario individual de docentes	Coordinadores
PCU-FO-05	Horario por grados	Coordinadores
PCU-FO-06	Plan de asignatura	Coordinadores
PCU-FO-07	Horario general de clases	Coordinadores

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
PCU-FO-08	Registro de Validación del diseño	Coordinadores
MATRÍCULAS		
PMT-FO-01	Compromiso disciplinario	Coordinadores
PMT-FO-02	Compromiso económico	Coordinadores
PMT-FO-03	Matrícula	Coordinadores
PMT-FO-04	Paz y salvo	Coordinadores
PMT-FO-05	Prematrícula	Coordinadores
PMT-FO-06	Listado de estudiantes inscritos	Coordinadores
PMT-FO-07	Renovación de matrícula	Coordinadores
PMT-FO-08	Listado por niveles	Coordinadores
PMT-FO-09	Listado por grados	Coordinadores
PMT-FO-10	Actualización de datos	Coordinadores
PMT-FO-11	Requisitos de matrícula	Coordinadores
BIENESTAR ESTUDIANTIL Y COMUNITARIO		
PBE-FO-01	Remisión a psicología	Psicología
PBE-FO-02	Informe orientación y apoyo de psicología	Psicología
PBE-FO-03	Citación a apoyo psicológico	Psicología
PBE-FO-04	Orden de fotocopiado	Bibliotecólogo

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
PBE-FO-05	Utilización aulas-espacios-implementos	Coordinadores
PBE-FO-06	Evaluación del servicio de cafetería	Coordinador de Calidad
PBE-FO-07	Evaluación de actividades	Coordinador de Calidad
PBE-FO-08	Seguimiento escolar	Psicología
PBE-FO-09	Control de pago de fotocopias	Secretario
PBE-FO-10	Prestación del Servicio Social Obligatorio	Coordinadores
PBE-FO-11	Informe de fotocopias	Bibliotecólogo
PBE-FO-12	Control de fotocopias	Bibliotecólogo
PBE-FO-13	Visita domiciliaria	Psicología
PBE-FO-14	Relación de estudiantes con servicio social obligatorio	Coordinadores
MANTENIMIENTO, INFRAESTRUCTURA Y COMPRAS		
PCI-FO-01	Formato de información de proveedores	Secretario
PCI-FO-02	Solicitud de compras	Secretario
PCI-FO-03	Formato de evaluación y reevaluación de proveedores	Secretario
PCI-FO-04	Orden de compra	Secretario
PCI-FO-05	Listado de proveedores seleccionados	Secretario
PCI-FO-06	Contrato de servicios	Rectora

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
PCI-FO-07	Programa de mantenimiento	Secretario
PCI-FO-08	Formato de selección de proveedores	Secretario
PCI-FO-09	Relación de entrada de resmas de papel	Secretario
PCI-FO-10	Inventario y entrega de sillas a estudiantes	Secretario
PCI-FO-11	Préstamo de aulas	Coordinadores
PCI-FO-12	Listado de inventario de activos fijos	Secretario
PCI-FO-13	Traslado o salida de activos fijos	Secretario
PCI-FO-14	Planilla de actividades de mantenimiento	Secretario
PCI-FO-15	Hoja de vida de equipos	Secretario
PCI-FO-16	Solicitud de mantenimiento	Secretario
TALENTO HUMANO		
PTH-FO-01	Hoja de vida docentes y administrativos	Rectora
PTH-FO-02	Control de capacitación del personal	Rectora
PTH-FO-03	Inducción del personal	Rectora
PTH-FO-04	Evaluación de desempeño	Rectora
PTH-FO-05	Solicitud de permiso docentes	Secretario

Fuente: Autores del proyecto

6.7 INDICADORES DE GESTIÓN

Son necesarios para poder mantener un enfoque de mejora continua dentro de la institución, debido a que muestran claramente si el proceso o la actividad, está siendo implementada satisfactoriamente de acuerdo con los requisitos definidos para éstos siendo datos esencialmente cuantitativos, para facilitar su análisis y determinación.

Junto con el comité de calidad, y teniendo en cuenta el plan estratégico de la institución, éstos fueron definidos para orientar el que hacer de los procesos y, al ser utilizados continuamente, permitir evaluar el desempeño y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la IELCGS, los cuales se pueden observar en el cuadro de indicadores del Anexo H.

6.7.1 ANÁLISIS DE INDICADORES

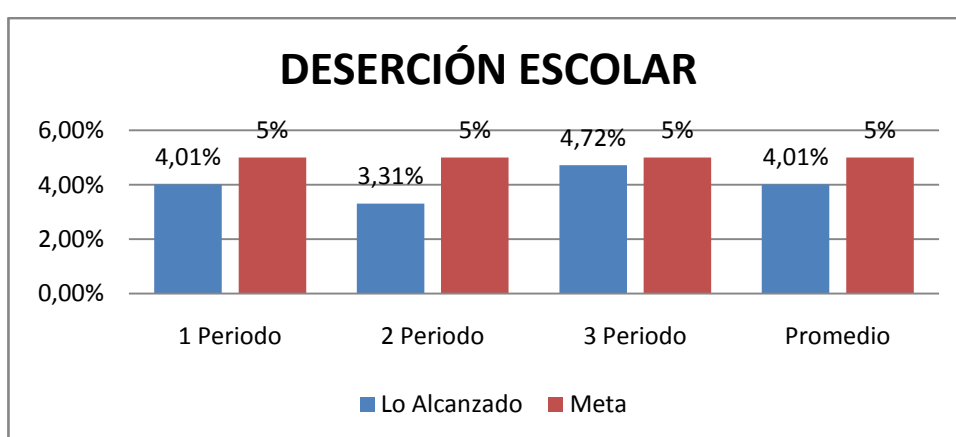
Para la institución se ha convertido en una herramienta fundamental, analizar los indicadores de gestión definidos, es por esto que se quiere mostrar el análisis realizado a algunos de estos indicadores, con el fin de dar a conocer la gestión realizada por la institución para su normal funcionamiento.

- La deserción escolar (Figura 15) de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, a pesar de tener un porcentaje alto, debido a la situación en la que se encuentran los padres, siendo atracadores, expendedores de droga, entre otros, se ha mantenido debajo de la meta establecida, brindando confianza en la gestión realizada con la comunidad.
- En la Figura 16, podemos ver que el nivel de retención de estudiantes de la IELCGS no cumple con la meta establecida por la institución, esto se presenta debido a, como se mencionó anteriormente, la situación económica de los padres de familia, ya que muchos de ellos viven en arriendo y al ser desalojados de la casa en la que se encuentran,

inscriben el estudiante en el colegio que quede más cercano al nuevo hogar.

- El nivel de promoción de la institución (figura 17), ha venido en aumento año, tras año, acercándose cada vez más a la meta establecida, dando respaldo al esfuerzo hecho por los docentes en realizar un PEI¹⁰ acorde a las necesidades de la comunidad educativa.
- La IELCGS se ha venido preocupando por el bienestar de los estudiantes pertenecientes a ésta, como se puede observar en la figura 18, el aumento de los casos atendidos por psicología lo demuestra, teniendo en cuenta que la institución solo posee una sola psicóloga que va en una sola jornada, día por medio.
- Como se observa en la figura 19, la institución cuenta con problemas de presupuesto, ya que a pesar de que ha venido disminuyendo sus gastos, aún se encuentra muy lejana a cumplir con éste. Todo esto se presenta debido a que las instituciones públicas no cuentan con ingresos propios y dependen de lo destinado por el Gobierno Nacional, por medio de la Secretaria de Educación Departamental, para su funcionamiento, haciendo que éstas busque recursos por medio de la comunidad y otras instituciones.

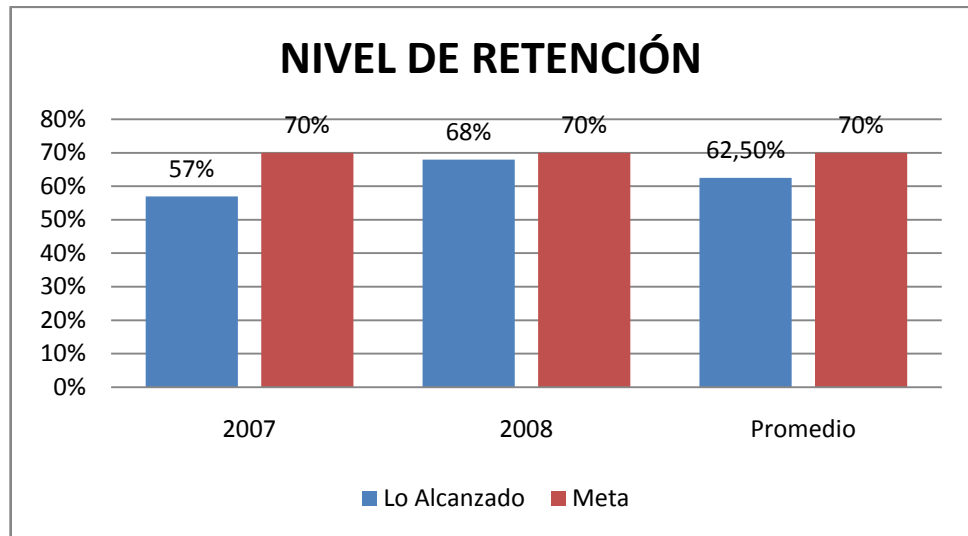
Figura 16. Análisis de la deserción escolar.



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad IELCGS

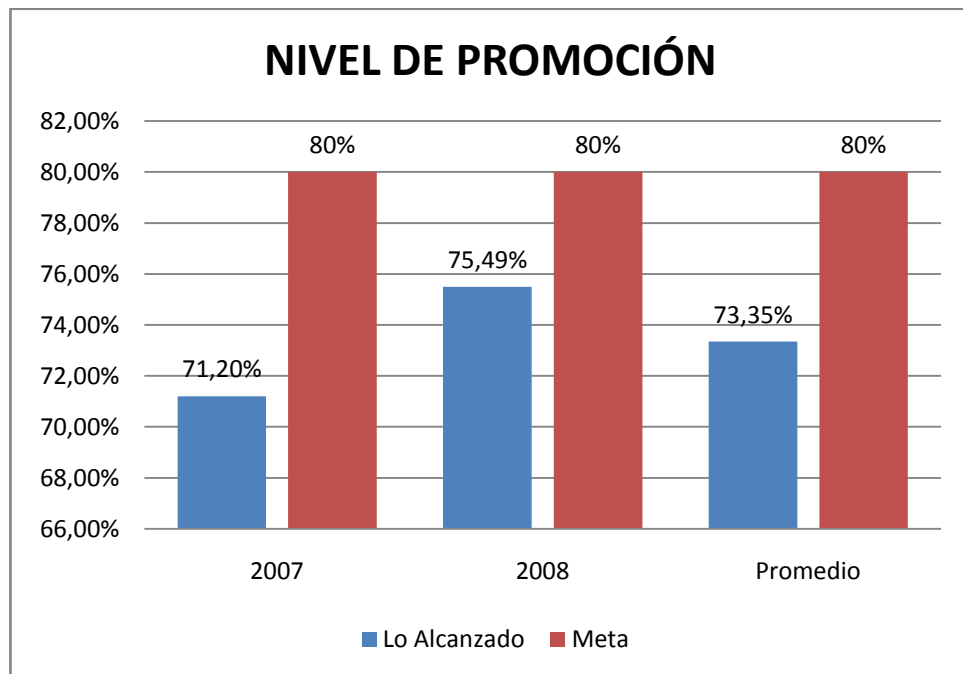
¹⁰ Proyecto Educativo Institucional

Figura 17. Análisis del nivel de retención



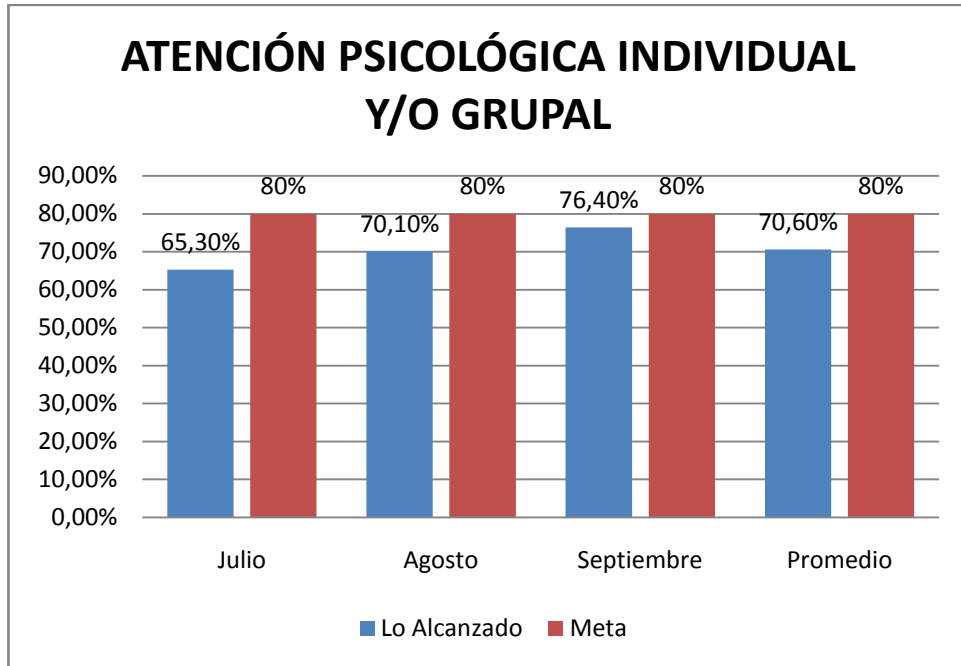
Fuente: Sistema de Gestión de Calidad IELCGS

Figura 18. Análisis del nivel de promoción de estudiantes



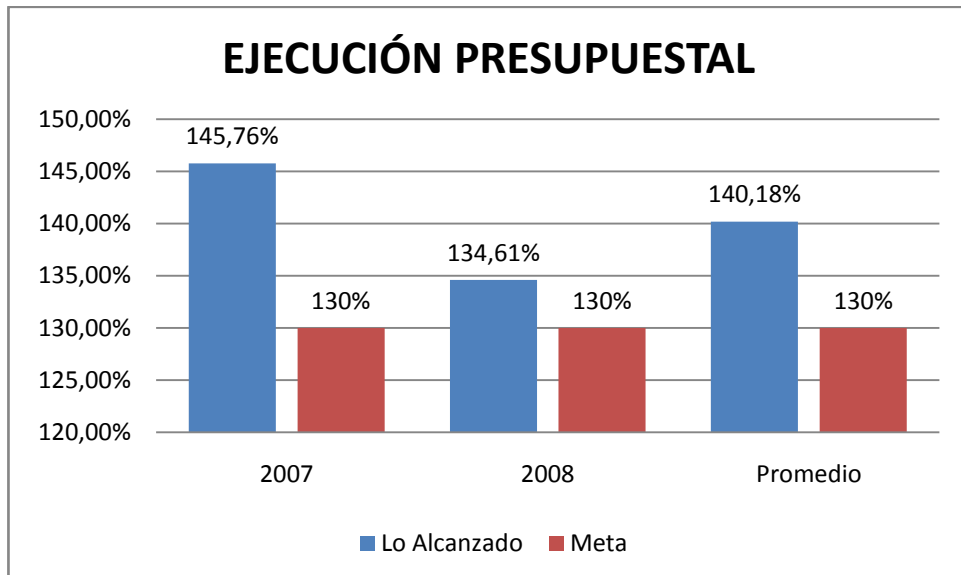
Fuente: Sistema de Gestión de Calidad IELCGS

Figura 19. Análisis de atención psicológica individual y/o grupal



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad IELCGS

Figura 20. Análisis de la ejecución presupuestal



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad IELCGS

Creando los indicadores de gestión con el comité de calidad, se notaron las falencias de los docentes de la institución en el aspecto cuantitativo, ya que ellos tienden a ver todo desde el punto de vista cualitativo. En base en esto, se realizó la capacitación empezando con la frase de Lord Kelvin¹¹ que dice: *“Cuando puede medirse aquello de lo que se habla y expresarlo en números, ya se sabe algo sobre ello; pero cuando no puede medirse, cuando no puede expresarse en números, su conocimiento es pobre e insatisfactorio; puede ser el comienzo del conocimiento pero en el pensamiento apenas se ha avanzado hacia el estado de la ciencia”*. Además se dio a conocer:

- La forma como se realizaron los documentos del SGC de la IELCGS.
- La codificación y la caracterización de los procesos del SGC.
- El manual de calidad.
- La importancia de indicadores.
- Ficha de indicadores.

6.8 SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

Con el ánimo de no crear indisposición del personal de la institución, la realización de los documentos del subsistema de control estratégico del modelo estándar de control interno, se llevo a cabo articulando cada uno de dichos documentos con uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Para dar cumplimiento a lo requerido por el Modelo Estándar de Control Interno, en reuniones con la rectora de la institución y los coordinadores académicos y disciplinarios, se realizó el código de buen gobierno (anexo I), el cual da los lineamientos a seguir con relación al manejo de los directivos docentes en lo que respecta a los recursos, el personal, las obligaciones hacia la secretaría de educación, entre otros.

¹¹ William Thomson, primer barón Kelvin (Belfast, Irlanda, 26 de junio de 1824 - Largs, Ayrshire, Escocia, 17 de diciembre, 1907) fue un físico y matemático británico. Kelvin destacó por sus importantes trabajos en el campo de la termodinámica y la electrónica gracias a sus profundos conocimientos de análisis matemático. Es uno de los científicos que más hizo por llevar a la física a su forma moderna.

Por otra parte, la realización del código de ética (anexo J) se llevó a cabo en reuniones con la profesora de ética y valores y la psicóloga de la institución, en el cual se tocan temas como los valores, los principios y las directrices éticas.

Además se adecuaron algunos de los documentos del sistema de gestión de calidad, como por ejemplo el plan de capacitaciones, el procedimiento de inducción y reinducción del personal, el mapa de procesos, la estructura organizacional, entre otras, para dar cumplimiento a los requisitos del subsistema de control estratégico.

Para realizar la administración de riesgo se trabajó con el comité de calidad y se analizó el entorno de cada una de las operaciones que se llevan a cabo en la institución, identificando los riesgos, analizándolos con el fin de determinar la posibilidad de ocurrencia.

7 ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

Esta fase del sistema de gestión de calidad es importante debido a que todo el personal de la institución debe conocer, aplicar, dejar evidencia y retroalimentar el sistema en virtud de la aplicación real de lo descrito en los procedimientos y disposiciones definidas en el SGC, por eso es importante tener en cuenta aspectos como la comunicación, procesos, indicadores de procesos, competencias, adquisición de bienes y servicios, administración del riesgo, control de documentos, medición, análisis y mejora, entre otros.

Después de realizar la documentación del sistema de gestión de calidad, se procede a sensibilizar y concientizar a la comunidad educativa, con el fin de obtener aceptación y poder contar con su colaboración, debido a que la falta de cultura del registro es uno de los obstáculos que se encontró en la Institución Educativa a la hora de implementar el SGC.

La implementación del SGC inició el 9 de Junio del presente año donde se le presentó el plan de implementación al comité de calidad, en el cual se señala el cronograma, las responsabilidades, los recursos requeridos, las metodologías, estrategias y el seguimiento. El segundo paso fue la socialización, al personal de la institución, de los documentos y los formatos de los procesos bienestar comunitario, académico y convivencia, talento humano y gestión de calidad, debido a que son los procesos que se relacionan directamente con toda la comunidad educativa.

Una de las metodologías que utilizamos para dar a conocer la documentación fue la de separar y entregar los formatos que utilizaría cada uno de los miembros de la comunidad educativa (rectora, coordinadores, docentes, administrativos, psicóloga, bibliotecólogo y vigilantes) con el fin de que los conocieran y los pusieran en práctica.

7.1 DIVULGACIÓN

Con el fin de dar a conocer los avances del Sistema de Gestión de la Calidad en la institución, se utilizan diversos medios para transferir el conocimiento necesario, incrementando el nivel de competencia del personal y así, garantizar la correcta implementación del mismo.

Los medios utilizados para realizar la divulgación del SGC fueron:

- El boletín “GALAN EXPRESS” (Anexo K), el cual tenía una publicación mensual y manejaba los siguientes temas:
 - Boletín #1: Definiciones básicas del SGC.
 - Boletín #2: Documentación del SGC.
 - Boletín #3: Modelo Estándar de Control Interno.
 - Boletín #4: Programa de salud ocupacional.
 - Boletín #5: Auditoría interna de calidad.
 - Boletín #6: Indicadores de gestión.
- Una cartelera, espacio brindado por la rectora de la institución para uso exclusivo de temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad y en la que se daban a conocer detalles de la etapa en la que se encontraba el mismo.



- Capacitación del personal de la institución.
- Jornadas de sensibilización a estudiantes y padres de familia.



7.2 ESCUELA LÍDERES DE CALIDAD

Proyecto que surge al ver la necesidad de que los estudiantes y padres de familia sean partícipes de los proyectos institucionales que se llevan a cabo en la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, específicamente en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basados en la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTCGP1000:2004.

Con éste proyecto se quiere dar a conocer los fundamentos básicos de calidad, la importancia del Sistema de Gestión de Calidad, sus ventajas y desventajas, lo que se está realizando en la Institución con respecto al tema y brindar una vista exterior de lo que otras empresas han logrado al implementar este sistema, con el fin de que lo conviertan en un estilo de vida y se conviertan en multiplicadores de la información referente a la Calidad. (Ver anexo L)

Para la selección de los estudiantes que harían parte de este proyecto, se hizo una reunión con la rectora de la institución en la cual se determinaron que éstos saldrían de los grados 5°, 9° y 10°.

Después de determinar estos grupos, se pasó por cada uno de los salones dándoles a conocer la metodología, los temas a tratar, el tiempo requerido, entre otras características, finalizando la intervención con la inscripción de los estudiantes interesados en pertenecer a este proyecto.

Como la aceptación del proyecto fue favorable, se vio la necesidad de seleccionar 5 estudiantes por cada grupo, selección que se llevó a cabo por medio de los directores de grupo teniendo como criterio el nivel académico y disciplinario.



Para la selección de los padres de familia, se aprovechó que la institución educativa cuenta con una jornada nocturna, en la que aproximadamente el 50% de los estudiantes son padres de familia de los alumnos de primaria y secundaria.

7.3 PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

El principal objetivo de un programa de Salud Ocupacional es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo. El incremento de las enfermedades laborales, como problemas de voz, problemas psicológicos, entre otros, ocasionadas por infraestructuras inadecuadas y en alguna medida por el ambiente laboral, hacen necesario que toda institución pueda contar con un manual que sirva de guía para minimizar estos riesgos y establezca el protocolo a seguir en caso de accidentes.

Un programa de salud ocupacional debe contar con los elementos básicos para cumplir con estos objetivos, los cuales incluyen datos generales de prevención de accidentes, la evaluación médica de los empleados, la investigación de los accidentes que ocurran y un programa de entrenamiento y divulgación de las normas para evitarlos.

Es por esto que la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, en compañía de la Fundación Médico Preventiva y contando con el apoyo de los asesores de calidad, diseñó un programa de salud ocupacional (Ver Anexo M) acorde a sus necesidades.

Para la realización de este programa se efectuaron reuniones en la oficina de la rectoría, a las cuales asistían la representante de la Fundación, Dra. Diana María Acuña, los asesores de calidad, la rectora de la institución y, cuando su horario lo permitía, asistía la líder del proceso de Talento Humano. En dichas reuniones se tocaron los siguientes temas:

- Programación de una capacitación para la conformación de las brigadas de emergencia de la institución.
- El levantamiento del panorama de riesgos.
- La realización del plan de emergencias.
- Se programó la realización de un examen médico para todo el personal de la institución, por parte del Dr. Martín Sarmiento.
- Se realizó el plan de capacitaciones.

El programa de salud ocupacional arrojó los siguientes datos, para determinar las necesidades de capacitaciones del personal de la institución:

Cuadro 15. Distribución por Género

Sexo	Frecuencia	Prevalencia
Masculino	19	35%
Femenino	35	65%
Total	54	100%

Fuente: Autores del proyecto

Cuadro 16. Distribución por edades

Edad (años)	Frecuencia	Prevalencia
20-25	7	13%
26-30	8	15%
31-35	10	18%
36-40	9	17%
41-45	8	15%
46-50	4	7%
51-55	6	11%
>56	2	4%
Total	54	100%

Fuente: Autores del proyecto

Promedio de edad: 38 años

Edad Mínima: 21 años

Edad Máxima: 59 años

Cuadro 17. Distribución por antigüedad en docencia

	Frecuencia	Prevalencia
1-10 años	8	23%
11-20 años	17	49%
21 – 30 años	5	14%
31-40 años	5	14%
TOTAL	35	100%

Fuente: Autores del proyecto

Cuadro 18. Distribución por estado civil

Estado civil	Frecuencia	Prevalencia
Casado	22	41%
Soltero	18	34%
Unión libre	4	7%
Separado	5	9%
No registra	5	9%
Total	54	100%

Fuente: Autores del proyecto

Cuadro 19. Distribución por cargos

	Frecuencia	Prevalencia
Docentes	32	59%
Coordinadores	2	4%
Rector (a)	1	2%
Administrativos	8	15%
Apoyo	11	20%
Total	54	100%

Fuente: Autores del proyecto

Cuadro 20. Distribución según accidentes de trabajo

	Frecuencia	Prevalencia
Si ha tenido accidentes	3	6%
No ha tenido accidentes	51	94%
Total	54	100%

Fuente: Autores del proyecto

Cuadro 21. Distribución según enfermedad profesional

	Frecuencia	Prevalencia
Si ha tenido enfermedades Profesionales	0	0%
No ha tenido enfermedades Profesionales	54	100%
Total	54	100%

Fuente: Autores del proyecto

8 ETAPA DE EVALUACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad permite determinar cómo se encuentra la institución con respecto al cumplimiento de cada requisito, sea de la norma NTC GP 1000:2004, legal o del cliente, dado el tiempo y las etapas que han transcurrido hasta el momento. En esta etapa se verificó el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC GP 1000:2004; se evaluó la eficacia del sistema para cumplir con los objetivos relacionados con la política de calidad y la capacidad que tiene el sistema de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, de la institución y principalmente los del cliente; y se identificaron fortalezas, debilidades, y oportunidades de mejora que tiene la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento.

Con el ánimo de no afectar la normalidad académica de la institución, se acordó con los auditores externos que la primer auditoría se realizara los días 03 y 04 de Septiembre, como se muestra en el plan de auditoría (Ver anexo N), teniendo en cuenta que en estos días, los líderes de los procesos contaban con mayor número de horas libres. El alcance abarcó todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento. Los criterios que se tuvieron en cuenta para la realización de la auditoría fueron los establecidos en la NTC GP 1000:2004, el manual de calidad, los procedimientos y los documentos de cada proceso.

El 28 de agosto, se le hizo entrega al auditor externo la documentación pertinente, con el fin de darles a conocer el sistema y que pudiesen preparar la auditoría y la lista de verificación.

8.2 PRIMER AUDITORÍA INTERNA

La auditoría comenzó el día 03 de septiembre a las 6:30 a.m., iniciando con una reunión de apertura, por parte del auditor líder, en la que se recordó el objetivo, el alcance y la metodología a utilizar en este proceso.

El equipo auditor fue:

Gustavo Adolfo Fuentes	Auditor Líder (Externo)
Luswin Alberto Román	Coordinador de Calidad Acompañante
Danny Luz Algarín	Docente Acompañante
María Eugenia Rangel	Docente Acompañante

En la auditoría de campo se observaron las condiciones de trabajo y la ejecución de algunas actividades. Se recolectaron los hallazgos, por medio de las preguntas efectuadas a los auditados. Para la auditoría de cada líder de proceso, se efectuó en la oficina de Coordinación de la jornada de la tarde de la IELCGS, donde se terminó de recolectar los hallazgos necesarios para la presentación del informe de la auditoría.

La reunión de cierre se efectuó el 04 de septiembre en las horas de la tarde, donde cada uno de los auditores presentó los hallazgos identificados y las observaciones hechas en cada proceso auditado por éstos.

8.2.1 INFORME PRIMER AUDITORÍA

El equipo auditor se reunió el día 05 de septiembre a las 9 a.m. en la oficina de aliados estratégicos de la institución, para realizar el informe de auditoría (Ver anexo O), con los hallazgos encontrados, acciones de mejora presentadas y conclusiones hechas, insumo necesario para la elaboración del plan de mejoramiento a ser presentado ante la rectora y los docentes auditados, con el fin de darle solución a las no conformidades encontradas. (Ver Anexo P).

El objetivo de la auditoría fue determinar el grado de conformidad del SGC con los criterios establecidos en la NTC GP1000:2004, evaluar la capacidad del

SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente legales y reglamentación, evaluar la eficacia del SGC para lograr los objetivos específicos en la institución Educativa e identificar el mejoramiento potencial en la SGC al alcance.

8.3 RESULTADOS DE LA PRIMER AUDITORÍA INTERNA

Los resultados obtenidos en la primer auditoría se presentan a continuación:

8.3.1 Fortalezas del Sistema de Gestión de la Calidad

- El compromiso evidenciado por la Rectoría, el cual promueve la participación de líderes de proceso y participantes de cada proceso.
- La consecución de recursos y de proyectos beneficiosos para la comunidad educativa, como por ejemplo el restaurante escolar.

8.3.2 Aspectos por mejorar

- El reporte de datos para poder alimentar los indicadores y realizar análisis sistemático, para identificar acciones de mejora.
- El reporte de no conformidades, acciones preventivas y correctivas en cada uno de los procesos.
- Los registros de competencia de los miembros de la comunidad educativa
- La comunicación con la comunidad del horizonte institucional.

8.3.3 No conformidades encontradas

- Gestión Directiva y Administrativa:
 - Numeral 5.5.3 y 7.2.3: No se evidencia que la institución tenga una disposición eficaz para la comunicación dentro de la institución como con los clientes.

- Numeral 5.3.d: No se evidencia que la política de calidad sea comunicada y entendida dentro de la institución.
- Talento Humano:
 - Numeral 6.2.2: No se evidencia el control de la competencia, toma de conciencia y formación del personal de la institución.
- Gestión Curricular:
 - Numeral 7.3.4 y 7.3.5: No se evidencia la revisión y la verificación del diseño y desarrollo por medio de indicadores para hacerle un seguimiento sistemático.
- Mantenimiento, Infraestructura y Compras:
 - Numeral 6.3: No se evidencia el mantenimiento de la infraestructura (equipos) necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio.
- Gestión de Calidad:
 - Numeral 4.2.4: El control de los registros de la institución se realiza de manera superficial y no se desarrolla el procedimiento documentado para tal fin.
 - Numeral 8.1: No se evidencia la implementación de los procesos de seguimiento, análisis y mejora.
- Matrículas:
 - Numeral 7.3.2: No se evidencia la determinación de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo con los clientes.

8.3.4 Observaciones

- Talento Humano:
 - Numeral 6.2.1: Asegurarse de que el personal que realice trabajos que afecten la calidad del servicio, mantengan actualizadas sus hojas de vida.

- Académico y Convivencia:
 - Numeral 6.4: Garantizar que el cumplimiento del cronograma de reuniones de los jefes de área en la institución esté más acorde al tiempo de la programación de la institución.
- Bienestar Comunitario:
 - Numeral 4.2.1: Fortalecer la gestión documental, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales y poder asegurar la planificación, operación y control de sus procesos.
- Gestión de Calidad:
 - Numeral 4.2.4: Asegurar que las acciones preventivas y correctivas efectuadas en la institución sean registradas según lo establecido en el procedimiento de acciones preventivas y correctivas (PGC-PR-03).

8.3.5 Causas de la no conformidades

- Los estudiantes no conocen la política de calidad de la institución.
- Se han puesto en marcha mecanismos para socializar el horizonte institucional pero no se ha institucionalizado.
- Los docentes no entregan las memorias de las capacitaciones.
- Existen formatos y procedimientos que no han sido implementados ya que desde el momento de su creación, no ha llegado personal docente o administrativo nuevo a la institución.
- No están definidos los indicadores de gestión del proceso de diseño curricular.
- Los formatos no tienen un destino asignado.

Para eliminar las no conformidades detectadas en la auditoría se planteó el siguiente plan de acción:

Cuadro 22. Plan de acción primer auditoría

ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	
		INICO	FIN
Establecer un conducto regular de comunicaciones en la institución	Rectora	10/09/09	16/09/09
Determinar 20 minutos de la hora de dirección de grupo semanal, para tratar temas relacionados con el horizonte institucional.	Rectora	10/09/09	17/09/09
Concientizar al personal de la institución sobre la importancia de mantener actualizadas las hojas de vida de cada uno.	Líder de talento humano	10/09/09	24/09/09
Definir los indicadores de gestión para el control del proceso.	Líder del proceso	10/09/09	18/09/09
Determinar un lugar fijo en la institución donde guardar los registros generados por la implementación del SGC	Coordinador de Calidad	10/09/09	15/09/09
Realizar nuevamente una capacitación de los beneficios y ventajas del seguimiento, análisis y mejora del SGC	Comité de calidad	10/09/09	17/09/09
Establecer un plan de mantenimiento de la infraestructura y equipos.	Docente de sistemas	10/09/09	24/09/09
Establecer un cronograma anual de de reuniones con los padres de familia.	Líder de gestión curricular	10/09/09	04/12/09

Fuente: Autores del proyecto

8.4 SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

La segunda auditoría se realizó los días 05 y 06 de Octubre, aprovechando que los docentes se encontraban en jornada pedagógica. El alcance abarcó todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento y los criterios que se tuvieron en cuenta para la

realización de la auditoría fueron los establecidos en la NTCGP1000:2004, el manual de calidad, los procedimientos, los documentos de cada proceso y las acciones de mejora determinadas en el plan de mejora del Cuadro X.

Para esta auditoría el equipo auditor fue:

Christian Matheus Esteban	Auditor Líder (Externo)
Luswin Alberto Román	Coordinador de Calidad Acompañante
Danny Luz Algarín	Docente Acompañante
María Eugenia Rangel	Docente Acompañante

En la reunión de cierre, el auditor líder comentó que el sistema en general había mejorado su desempeño, respecto a la auditoría anterior, pero que aún presentaba algunas pequeñas debilidades en algunos procesos fáciles de corregir. (Ver anexo Q). Para esto se reunió el comité de calidad y determinó las acciones a seguir para satisfacer las necesidades (Anexo R).

8.5 RESULTADOS DE LA SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

Los resultados obtenidos en la segunda auditoría se presentan a continuación:

8.5.1 Fortalezas del Sistema de Gestión de la Calidad

- El compromiso evidenciado por la Rectoría, el cual promueve la participación de líderes de proceso y participantes de cada proceso.
- La consecución de recursos y de proyectos beneficiosos para la comunidad educativa, como por ejemplo el restaurante escolar.
- Los procesos misionales, en los cuales se aprecia la planeación, control y seguimiento de los mismos.

8.5.2 Aspectos por mejorar

- El reporte de datos para poder alimentar los indicadores de los procesos de apoyo y realizar análisis sistemático, para identificar acciones de mejora.
- El reporte de no conformidades, acciones preventivas y correctivas en cada uno de los procesos.
- Los registros de competencia de los miembros de la comunidad educativa
- La comunicación con la comunidad del horizonte institucional.

8.5.3 No conformidades encontradas

- Gestión Directiva y Administrativa:
 - Numeral 5.5.3: No se evidencia que la comunicación se efectúa dentro de la institución.
- Talento Humano:
 - Numeral 6.4: No se evidencia la determinación de un ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.
- Gestión de Calidad:
 - Numeral 8.5.2: No se encontraron las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades evidenciadas por los clientes por medio de sugerencias, quejas o reclamos.
 - Numeral 8.4: No se evidencia la recopilación de los datos apropiados para realizar una mejora continua en el servicio ofrecido por la institución.

8.5.4 Observaciones

- Talento Humano:
 - Numeral 6.2.1: Asegurarse de que el personal que realice trabajos que afecten la calidad del servicio, mantengan actualizadas sus hojas de vida.
- Académico y Convivencia:
 - Numeral 7.5.3: Garantizar las disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente relativas a la información sobre el servicio prestado.
- Gestión de Calidad:
 - Numeral 8.4: Garantizar el análisis de datos que se generan en los procesos del SGC de la institución para identificar tendencias y definir acciones de mejoras para mejorar el desempeño de la institución.
 - Numeral 8.5.2 y 8.5.3: Fortalecer la aplicación de métodos para intensificar el reporte de acciones correctivas y preventivas, con el fin de asegurar la mejora continua de SGC.

8.5.5 Causas de la no conformidades

- A pesar de que existe un conducto regular de comunicaciones, no se está implementando eficazmente.

Para eliminar las no conformidades detectadas en la auditoría se planteó el siguiente plan de acción:

Cuadro 23. Plan de acción primer auditoría

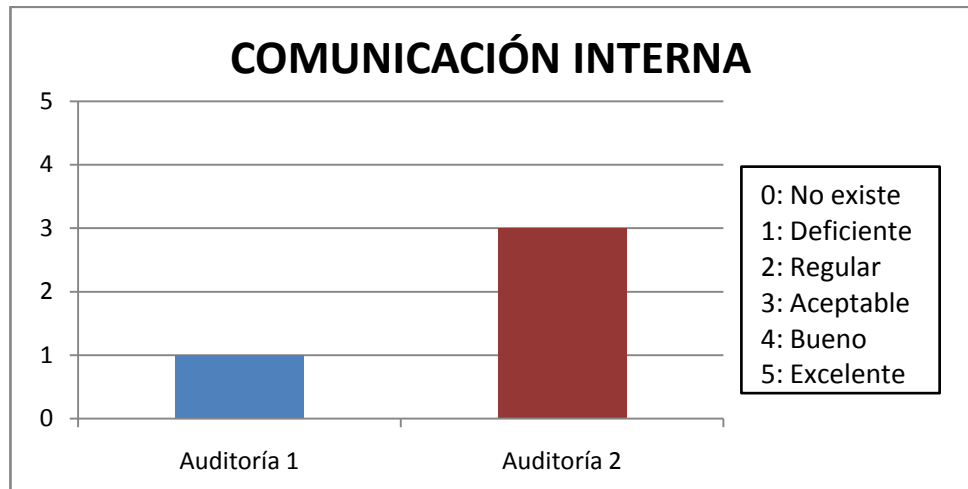
ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	
		INICO	FIN
Dar a conocer el conducto regular de la institución en una jornada pedagógica	Rectora	08/10/09	09/10/09
Anexar al cronograma institucional actividades de recreación e integración teniendo en cuenta los intereses del personal.	Coordinadores	08/10/09	04/12/09
Crear una cartelera en la que se expongan todas las sugerencias, quejas o reclamos que llegan a la institución	Coordinadores	08/10/09	15/10/09
Realizar un cronograma en el que cada mes se le pedirá a los líderes de proceso resultados de sus indicadores	Comité de calidad	08/10/09	16/10/09

Fuente: Autores del proyecto

8.6 ANÁLISIS DE HALLAZGOS

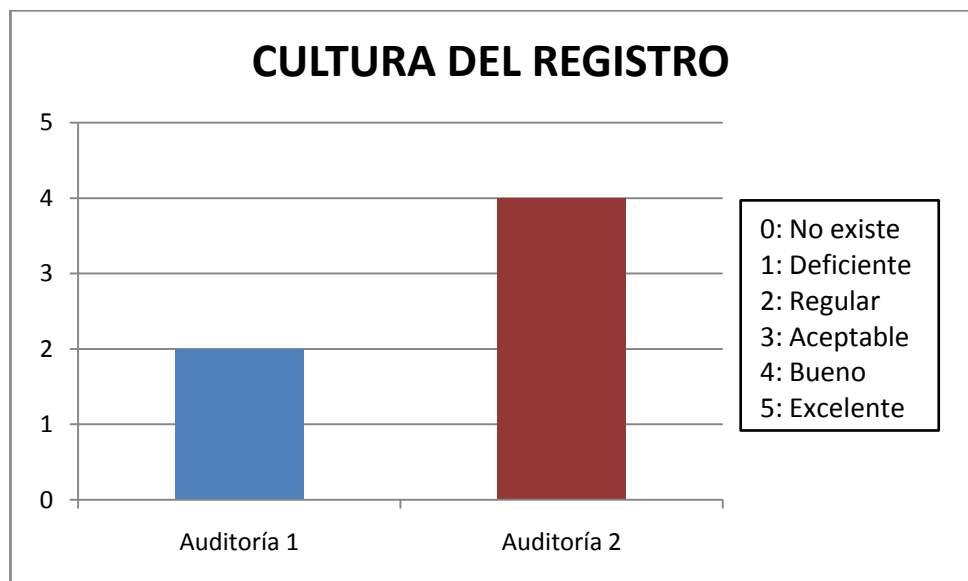
Según los hallazgos obtenidos en las dos auditorías internas de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento (Anexos O y Q), se hace un análisis en el que se tienen en cuenta los hallazgos de las figuras 21, 22 y 23, debido a que éstos fueron los que se evidenciaron en las dos auditorías realizadas, mostrando una mejoría importante entre estas.

Figura 21. Comparación del estado de la comunicación interna



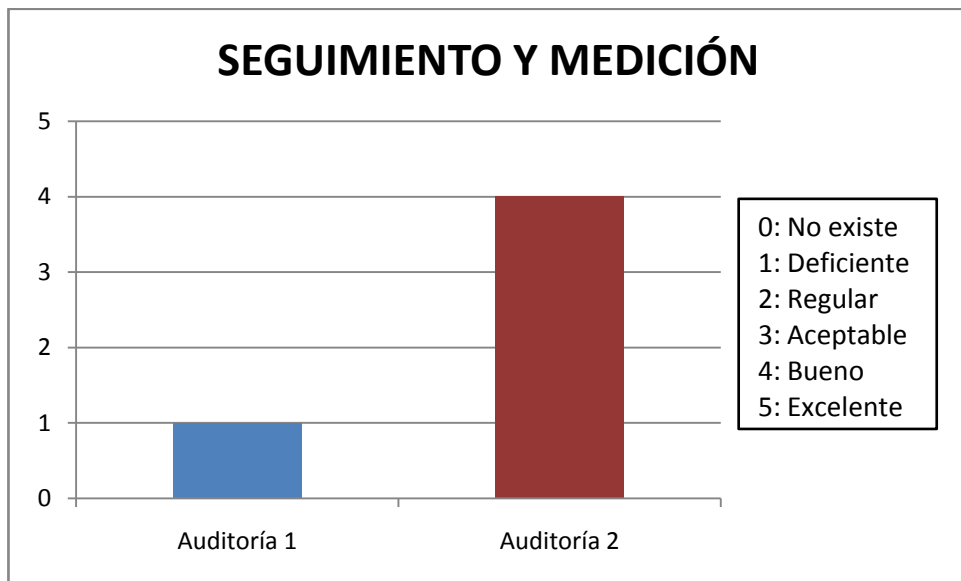
Fuente: Autores del proyecto

Figura 22. Comparación del estado de la cultura del registro



Fuente: Autores del proyecto

Figura 23. Comparación del estado del seguimiento y medición



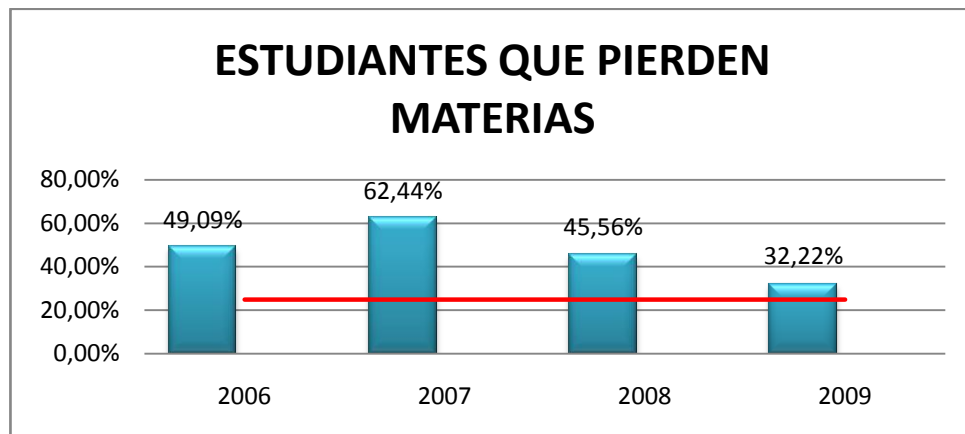
Fuente: Autores del proyecto

8.7 METODOLOGÍA PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CAPDO

Cómo aporte de ingeniería para la institución se realizó esta metodología que consiste en realizar un análisis PHVA, comenzando por la verificación de lo que se tiene en la institución, se actuó según lo encontrado, se realizó una planeación de soluciones y finalmente se ejecutan de acuerdo a lo establecido en el paso anterior.

En la institución se creó el grupo de CAPDO, el cual está conformado por el bibliotecólogo, la señora de la cafetería, dos docentes, dos estudiantes miembros del grupo de líderes de calidad, dos padres de familia y los asesores de calidad buscando encontrar diferentes puntos de vista. Analizando los boletines del periodo anterior de los estudiantes de la institución, se determinó que el problema que se quería analizar era el de la falta de compromiso de éstos ante las obligaciones con la institución. Con el fin de hacer un análisis profundo de la problemática que tiene la institución, se tomaron datos de los 3 años inmediatamente anteriores, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 24. Estudiantes que pierden al menos una materia

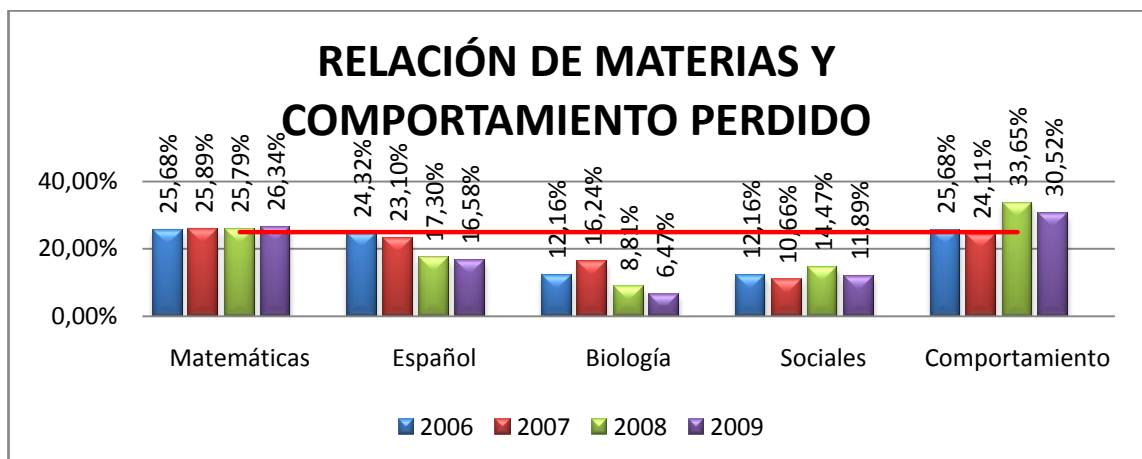


Fuente: Autores del proyecto

En la figura 23 se observa que el índice de estudiantes que pierden al menos una materia se encuentra por encima de la meta establecida en la institución, pero desde el 2007, se ha visto una disminución considerable de dicho índice.

Cabe resaltar que las materias que se tuvieron en cuenta para la realización de este análisis fueron matemáticas, español, biología, sociales y el comportamiento de los estudiantes.

Figura 25. Relación de materias y comportamiento perdido



Fuente: Autores del proyecto

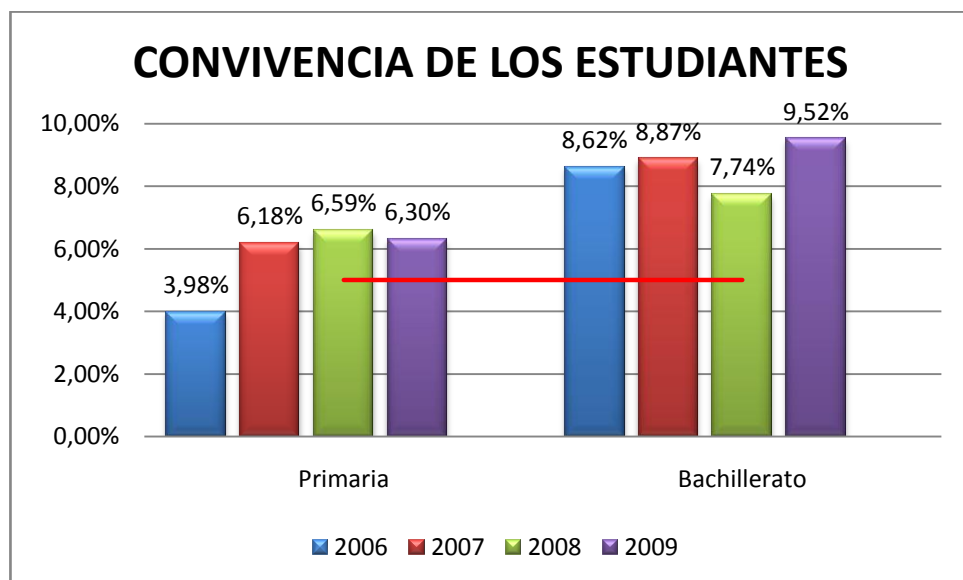
El análisis de la figura 24 muestra que las áreas en las que se debe fijar mayor atención son matemáticas y comportamiento, sin descuidar el área de español

y literatura, que aunque se encuentra por debajo de la meta, maneja valores considerables.

8.7.1 DIAGRAMA DE PARETO PARA LA INDISCIPLINA DE LA IELCGS

Después de ver los resultados del análisis general, el grupo de CAPDO decidió enfatizar en el comportamiento de los estudiantes ya que mejorando la disciplina, se tendrá como consecuencia una mejoría en el desempeño académico, y para esto utilizó la herramienta de análisis estadístico conocido como diagrama de Pareto.

Figura 26. Convivencia de los estudiantes



Fuente: Autores del proyecto

La figura 25 muestra que los estudiantes de bachillerato son los que presentan mayor índice de indisciplina, por lo tanto son la población con la que se va a trabajar.

Lo primero que se tenía que hacer era determinar las posibles causas que contribuían para la indisciplina en la institución y para eso se realizó una encuesta con pregunta abierta a los estudiantes de la institución, con el fin de que ellos dieran a conocer su punto de vista y de la cual obtuvimos las siguientes causas:

Cuadro 24. Causas de la indisciplina de la IELCGS

1	Influencia negativa de compañeros
2	Clases aburridas
3	Falta de comprensión de los docentes
4	Falta de tolerancia
5	Horas libres
6	Influencia negativa de la comunidad
7	Inseguridad del colegio
8	Irresponsabilidad de los alumnos
9	Llegada tarde de profesores al salón
10	Poca autoridad de los docentes
11	Problemas entre cursos
12	Problemas familiares

Fuente: Autores del proyecto

Con las causas encontradas en el cuadro 20, se realizó una encuesta, aún mayor a la anterior, tomando el total de la población de los estudiantes de los grados de 6° a 11° (600 estudiantes) y se tomó una muestra, teniendo en cuenta el cuadro 1, de 236 estudiantes, en la que se les pedía que marcaran la causa que más consideran por la que se presenta la indisciplina en la institución, obteniendo los resultados del cuadro 21 y que se pueden observar graficados en la figura 26.

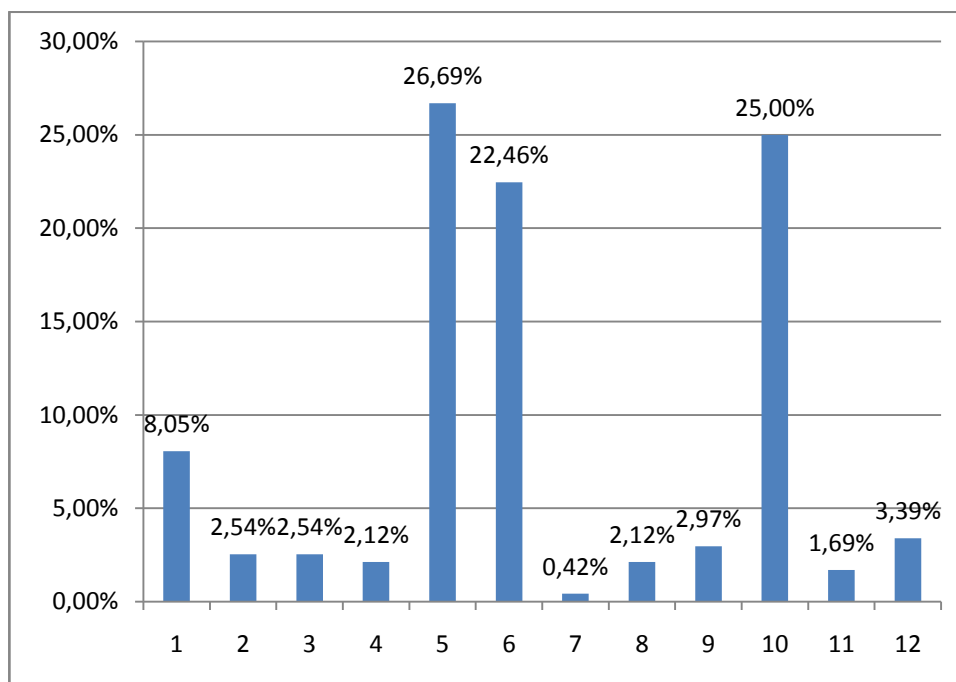
Para poder realizar el análisis de Pareto a las causas de indisciplina, se ordenaron de mayor a menor de acuerdo a la frecuencia y porcentaje obtenido de cada una de estas (cuadro 22) y de lo cual se obtiene la figura 27.

Cuadro 25: Frecuencia y porcentaje de las causas de indisciplina

1	Influencia negativa de compañeros	19	8,05%
2	Clases aburridas	6	2,54%
3	Falta de comprensión de los docentes	6	2,54%
4	Falta de tolerancia	5	2,12%
5	Horas libres	63	26,69%
6	Influencia negativa de la comunidad	53	22,46%
7	Inseguridad del colegio	1	0,42%
8	Irresponsabilidad de los alumnos	5	2,12%
9	Llegada tarde de profesores al salón	7	2,97%
10	Poca autoridad de los docentes	59	25,00%
11	Problemas entre cursos	4	1,69%
12	Problemas familiares	8	3,39%

Fuente: Autores del proyecto

Figura 27. Diagrama de barras de las causas



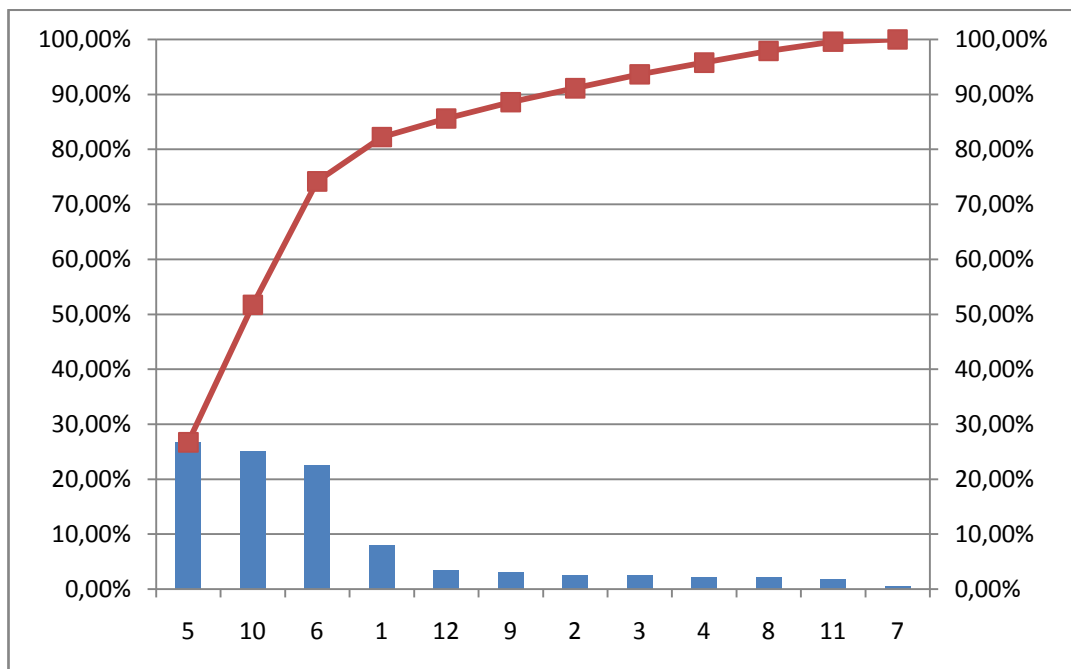
Fuente: Autores del proyecto.

Cuadro 26. Causas de indisciplina de la IELCGS con frecuencia y porcentaje

5	Horas libres	63	26,69%
10	Poca autoridad de los docentes	59	25,00%
6	Influencia negativa de la comunidad	53	22,46%
1	Influencia negativa de compañeros	19	8,05%
12	Problemas familiares	8	3,39%
9	Llegada tarde de profesores al salón	7	2,97%
2	Clases aburridas	6	2,54%
3	Falta de comprensión de los docentes	6	2,54%
4	Falta de tolerancia	5	2,12%
8	Irresponsabilidad de los alumnos	5	2,12%
11	Problemas entre cursos	4	1,69%
7	Inseguridad del colegio	1	0,42%

Fuente. Autores del proyecto

Figura 28. Diagrama de Pareto



Fuente. Autores del proyecto

De la figura 27 se puede observar que el 82,2% de las causas de la indisciplina en la IELCGS, pertenecen a los siguientes cuatro tipos de causas:

- Horas libres de estudiantes.
- Poca autoridad de los docentes.
- Influencia negativa de la comunidad.
- Influencia negativa de compañeros.

Si se trabaja para dar solución a estas causas, se disminuiría gran parte la indisciplina en la institución, para lo cual, el grupo de CAPDO, planteó las siguientes acciones de mejora:

- Realizar, por parte de los docentes faltantes a la institución, cartillas, guías, talleres, para que los estudiantes desarrollen en las horas correspondientes de la clase, entregando el trabajo final al coordinador.
- Solicitarle a los directivos de la institución, la delegación de responsabilidades de mando, con el fin de que los docentes con poca autoridad refuercen ésta debilidad.
- Realizar capacitaciones, con las instituciones pertinentes, acerca de los problemas que se pueden observar en la comunidad que rodea a los estudiantes de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento
 - Drogadicción.
 - Vandalismo.
 - Pandillas.
 - Delincuencia común.
 - Prostitución.
 - Violencia intrafamiliar.
 - Descuido de los padres.
- Determinar quiénes son los líderes negativos de los salones, para otorgarles responsabilidades a desarrollar con sus compañeros, buscando convertirlos en líderes estudiantiles.

9 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Cuadro 27. Tabla de cumplimiento de objetivos

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS		
Objetivo general	Cumplimiento	Numeral del libro
Diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de Calidad basados en los requisitos de la norma NTC GP 1000:2004 con el fin de mejorar el funcionamiento de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento y brindar una herramienta para que este sistema pueda ser aplicado a instituciones educativas del sector público.	La implementación del sistema de Gestión de Calidad de la IELCGS, se realizó cumpliendo los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004	
Objetivos específicos		
Evaluar el estado de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, registrando las falencias de las mismas, bajo los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000:2004 y los lineamientos del MECI 1000:2005; así mismo se identificarán los procesos que harán parte del Sistema de Gestión de Calidad.	Se realizó el diagnóstico que esta determinado en las guías del DAFP y se determino el porcentaje de cumplimiento que tenía el sistema con relación a la norma NTC GP 1000:2004	4

<p>Programar y ejecutar jornadas de sensibilización a todos los trabajadores de la institución educativa durante cada una de las etapas que se llevaran a cabo en el proyecto, con el fin de concientizar sobre el papel que desempeñara cada uno en el proceso de implementación.</p>	<p>Con el fin de vincular a toda la comunidad educativa se programaron jornadas de sensibilización para dar a conocer todo lo relacionado con la implementación del S.G.C.</p>	<p>5.3</p>
<p>Programar y ejecutar jornadas de capacitación a todos los trabajadores de la institución educativa durante cada una de las etapas que se llevaran a cabo en el proyecto, con el fin de brindar herramientas necesarias para que el proceso sea más efectivo.</p> <p>Recolectar información relevante para la realización de la documentación requerida para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad y el modelo estándar de control interno.</p>	<p>Se realizaron capacitaciones en cada una de las etapas de implementación del S.G.C. en la planeación, diseño, implementación y evaluación.</p>	<p>6.9, 7.2</p>
<p>Ejecutar la documentación del sistema de gestión de calidad y el modelo estándar de control interno según la norma GP 1000:2004 y MECI 1000:2005</p>	<p>Con la ayuda de cada uno de los líderes de los procesos, se creó la documentación necesaria y que le genere valor agregado a las actividades de la institución.</p>	<p>6</p>
<p>Implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la institución Educativa,</p>	<p>Se utilizaron varias metodologías para dar a conocer el sistema, como el diario Galán express, la creación de la escuela de</p>	<p>7</p>

estandarizando los procesos desarrollados en ella.	líderes de calidad de estudiantes y alumnos.	
Evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos mediante la aplicación de indicadores de gestión de calidad, que facilite un control eficaz y eficiente de los mismos.	Se crearon indicadores, para cada uno de los procesos, para la política de calidad y los objetivos.	6.7
Realizar auditorías internas, para identificar posibles inconformidades en el Sistema de Gestión de Calidad.	En compañía de dos auditores externos y algunos docentes auditores internos se realizaron las dos auditorías generando un informe para cada uno.	8
Implementar planes de mejora a los resultados obtenidos por medio de las auditorías internas.	Se crearon los planes a cada uno de las no conformidades o recomendaciones de las dos auditorías.	8.2.1 Anexo P Anexo R
Aportar a la institución un manual de control interno según los lineamientos del MECI 1000:2005.	Se creó esta figura de manual del MECI, en el cual está el código de ética, el código de buen gobierno y el análisis de riesgos.	Anexo I Anexo J
Asesorar a la Institución Educativa en la implementación del programa de salud ocupacional, realizando el panorama de riesgos, el plan de emergencia, plan de capacitaciones y coordinando las diferentes actividades necesarias para el desarrollo de dicho programa	En compañía de la médico preventiva se puso en marcha el programa de salud ocupacional, creando el panorama de riesgos, el plan de emergencias, el plan de capacitaciones.	7.3 Anexo M

Fuente: Autores del proyecto

10 CONCLUSIONES

- Se evidenció un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos establecidos en la norma NTC GP 1000:2004 y los requisitos legales y reglamentarios emitidos por entidades gubernamentales.
- El compromiso por parte de la dirección para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad fue un factor fundamental para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
- En el diagnóstico realizado en la IELCGS de Bucaramanga arrojó un resultado de cumplimiento de 15.37%, dándonos una valoración **INADECUADA** de la implementación del SGC, y del cual se destaca el numeral 6. de la norma NTCGP 1000:2004, que se refiere a la gestión de los recursos, el cual muestra un valor de 38.34% de cumplimiento.
- Se capacitó en cada una de las etapas de la implementación del SGC, aproximadamente al 80% del personal de la institución.
- De las horas programadas para efectuar el proyecto de líderes de calidad, se obtuvo un cumplimiento de las mismas de un 85%, además de un 90% de cumplimiento de contenidos propuestos para dichas capacitaciones.
- En el sector público se evidencia cierta resistencia a la implementación de nuevas herramientas para el mejoramiento de las actividades realizadas en el día a día.
- Este trabajo se realizó conjuntamente con el personal de la institución garantizando que la documentación realizada se ajusta un 100% a las

necesidades propias de la misma y las exigencias de los clientes y de los organismos gubernamentales.

- A pesar de que las instituciones educativas del sector público no cuentan con suficientes recursos económicos, en la realización de este proyecto se brindaron las herramientas necesarias para la implementación del SGC.
- La realización de las dos auditorías permitió evidenciar falencias en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, para las cuales se crearon acciones de mejora buscando el fortalecimiento de la institución.
- La institución bajó su indicador de ejecución presupuestal de un 145.76% a un 140.19%, buscando un mejor control de los gastos presupuestados de la misma.
- La implementación de un SGC en la IELCGS permitió dar el primer paso en busca de generar una cultura de calidad, evidenciando su implementación en cualquier tipo de establecimiento, especialmente si se cuenta con el apoyo del personal y la disposición de garantizar la satisfacción del cliente.
- En la mentalidad de los docentes se evidenció que la medición la realizan de forma cualitativa, lo que generó cierta dificultad en la implementación de los indicadores de gestión, aunque actualmente con la medición realizada se cuenta con un 57% de cumplimiento de los indicadores propuestos para la institución.
- A pesar de que la Institución es reciente, su personal demuestra un gran compromiso con la institución, queriendo destacarse en la región por la gestión administrativa y por el trabajo realizado con los estudiantes de bajos recursos.

11 RECOMENDACIONES

- Conseguir la vinculación del 100% del personal de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga con el fin de enriquecer el Sistema de Gestión de Calidad.
- Vincular a los estudiantes y padres de familia en la creación de nuevos planes y proyectos de la institución, buscando generar sentido de la pertinencia en la comunidad educativa.
- Fortalecer la cultura de seguimiento y medición, creando un cronograma de revisión por la dirección para todos los docentes de la institución.
- Aumentar las metodologías y estrategias de divulgación del SGC con el fin de fortalecer el conocimiento del horizonte institucional.
- Continuar con el compromiso de la dirección para que el Sistema de Gestión de Calidad no permanezca estático y por lo contrario, se dinamice para lograr su mejoramiento continuo y así seguir buscando la obtención de la satisfacción del cliente.
- Realizar actividades de integración con el fin de mejorar el ambiente laboral de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga.
- Gestionar la consecución de alianzas estratégicas, por medio de proyectos interinstitucionales e intersectoriales, con el fin de obtener suficientes recursos para enriquecer la formación integral de la comunidad educativa.

BIBLIOGRAFÍA

- República de Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Guía de diagnóstico para la implementación del sistema de gestión de la calidad bajo la norma técnica de calidad de la gestión pública NTCGP 1000:2004. Red universitaria de extensión de la calidad. Bogotá, D.C. Septiembre de 2006.
- República de Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Guía de Planeación para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Red universitaria de extensión de la calidad. Bogotá, D.C. Septiembre de 2006.
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. Norma técnica de calidad NTC ISO 9000:2000.
- Sistemas de Gestión de la Calidad Norma técnica de calidad NTC ISO 9001:2000.
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004.
- Guía Práctica Para Implementar el Mejoramiento de la Calidad en la Educación: El proyecto educativo líderes siglo XXI nace en el año 1994, como una iniciativa del foro de presidentes de la cámara de comercio de Santa Fe de Bogotá, materializada en un proyecto educativo liderado por parejas de empresas e instituciones educativas, para contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación en el país.
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Norma Técnica de Calidad NTC OHSAS 18001:2007.
- Modelo Estándar de Control Interno. MECI 1000:2005.
- CURSOS SENA VIRTUAL (2005: Bucaramanga). Memorias de módulos fundamentación, planificación, documentación y; medición análisis y

mejora de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. Bucaramanga: SENAVIRTUAL, 2005.

- DIPLOMADOS ESCUELA DE QUÍMICA. (2008: Bucaramanga). Memorias del diplomado en gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2000. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, 2005.
- FERNÁNDEZ PEREDA, Héctor. Principado de Asturias: ISO 9001 Norma de Calidad, Gestión de la Calidad o Excelencia [en línea]. Asturias. s.f. [citado en 15 abril de 2006] [segunda sección del menú] Disponible en versión HTML en:
 - http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la mejora del desempeño. Bogotá: ICONTEC, 2002. 85 p. il. (NTC ISO 9004)
- Directrices para las auditorías de calidad. Bogotá: ICONTEC, 2000. (NTC ISO 19011)

ANEXOS

Anexo A. Dofas de la IELCGS

FACTOR CLAVE DEL ÉXITO: GENERADOR DE CAMBIO SOCIO - CULTURAL		
CONCEPTUALIZACIÓN: Es la transformación de las estructuras y los sistemas de valores de la comunidad educativa a través de la participación activa de sus miembros.		
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta articular el saber científico con el saber cultural. 2. Los estudiantes se muestran pasivos frente a la situación social del entorno. 3. Falta estructurar las competencias laborales dentro de los planes y proyectos. 4. Falta articular y hacer seguimiento a los factores claves de éxito en los planes de área. 5. Faltan alternativas pedagógicas y metodológicas que promuevan acciones socioculturales. 6. La desarticulación de los proyectos no permite evidenciar las necesidades reales de la institución. 7. Aproximación parcial a un 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La falta de compromiso de la parte pública en apoyar proyectos a largo plazo 2. Faltan políticas públicas, socio económicas y educativas que mejoren calidad de vida, con propuestas de fondo a las necesidades del pueblo colombiano. 3. Educación con diversidad personal, sexual, social y cultural 4. El índice de segmentación social. 5. No continuidad de las Instituciones que aportan los servicios a la institución. 6. Falta de asignación de recursos para el mantenimiento oportuno de las aulas tecnológicas. 	<p>OPORTUNIDAD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilidad de vincular entidades públicas o privadas a proyectos institucionales. 2. Capacitaciones externas. 3. La Universidad del Pueblo como un factor de crecimiento a la comunidad educativa y de apoyos económicos desde la Secretaria de Educación y la Alcaldía de Bucaramanga. 4. Inserción de la escuela en el mundo real. 5. Vinculación del doctor Gabriel Galán Sarmiento al proyecto democrático.

<p>panorama de riesgos físicos.</p> <p>8. Se cuenta con algunos registros sobre la manera de utilización de los espacios físicos.</p> <p>9. La investigación en la institución se encuentra en un estado incipiente.</p>		
<p>FORTALEZAS</p> <p>1 Personal docente cualificado.</p> <p>2 Adecuación y dotación de aulas especializadas: informática, sala de lectura, idiomas.</p> <p>3 Convenios institucionales y alianzas.</p> <p>4 Acortar la distancia entre la ciencia y la ética</p> <p>5 Crecimiento de cultura política y una formación de sociedad civil, por medio del (la cátedra?) proyecto democrático Luis Carlos Galán Sarmiento.</p>		
<p>FACTOR CLAVE DEL ÉXITO:</p> <p>PROYECTO DE VIDA</p>		
<p>CONCEPTUALIZACIÓN: Plan que una persona construye para su vida, a partir del conjunto de valores que ha integrado y priorizado como un camino para alcanzar sus metas.</p>		
<p>DEBILIDADES</p> <p>1. Falta espacios de auto-reflexión y autodesarrollo en los estudiantes</p> <p>2. Falta construir estrategias pedagógicas que conlleven a mejorar las relaciones</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>1. Falta espacios de auto-reflexión y autodesarrollo en los estudiantes</p> <p>2. Falta construir estrategias pedagógicas que conlleven a mejorar las relaciones interpersonales.</p> <p>3. No hay una articulación entre el desarrollo</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>1. Falta espacios de auto-reflexión y autodesarrollo en los estudiantes</p> <p>2. Falta construir estrategias pedagógicas que conlleven a mejorar las relaciones interpersonales.</p> <p>3. No hay una articulación entre el desarrollo</p>

<p>interpersonales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. No hay una articulación entre el desarrollo integral con la construcción de proyectos de vida. 4. Falta generar espacios de acercamiento a la comunidad en general como un contexto de dignidad y plenitud ciudadana. 5. Falta acercamiento e integración de la identidad individual y social 6. No existe un proyecto de vida colectivo que permita la concertación desde el sentir, el pensar y el actuar. 7. Establecer lineamientos precisos dentro del plan de área. 8. Faltan procesos de comunicación estructurados. 	<p>integral con la construcción de proyectos de vida.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Falta generar espacios de acercamiento a la comunidad en general como un contexto de dignidad y plenitud ciudadana. 5. Falta acercamiento e integración de la identidad individual y social 6. No existe un proyecto de vida colectivo que permita la concertación desde el sentir, el pensar y el actuar. 7. Establecer lineamientos precisos dentro del plan de área. 8. Faltan procesos de comunicación estructurados. 	<p>integral con la construcción de proyectos de vida.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Falta generar espacios de acercamiento a la comunidad en general como un contexto de dignidad y plenitud ciudadana. 5. Falta acercamiento e integración de la identidad individual y social 6. No existe un proyecto de vida colectivo que permita la concertación desde el sentir, el pensar y el actuar. 7. Establecer lineamientos precisos dentro del plan de área. 8. Faltan procesos de comunicación estructurados.
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo de la doctora Ana Graciela Barbosa como psicóloga de medio tiempo. ✓ Educación en valores como eje transversal de un currículo integral. ✓ Docentes abiertos al cambio y a las nuevas posibilidades de crecimiento. ✓ La existencia de un proyecto de vida personal. 		
<p>FACTOR CLAVE DEL ÉXITO:</p> <p>FORMACION INTEGRAL</p>		
<p>CONCEPTUALIZACIÓN: Es el principio orientador de procesos encaminados a formar a nuestros educandos en aspectos cognoscitivos, espirituales, morales, comportamentales, culturales, corporales y sociales, que harán de él un ciudadano preparado</p>		

para afrontar la vida y trascender en ella.

DEBILIDADES	DEBILIDADES	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta consolidar y sistematizar el PEI. 2. Falta de estrategias y seguimiento colectivos para involucrar a los padres de familia en los planes institucionales establecidos. 3. La indiferencia de padres de familia en los procesos formativos. 4. No se cuenta con un enfoque metodológico ni un estilo pedagógico institucional compartido, aceptado, apropiado y puesto en marcha por todos. 5. Un mecanismo o instrumentos articulados y sistemáticos para el seguimiento de las horas efectivas trabajadas de clase, ni para el seguimiento de ausentismo. 6. No tenemos actividades de recuperación permanente, sistemática y construida de manera colectiva que incidan positivamente en el desempeño estudiantil. 7. El uso pedagógico de las 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta consolidar y sistematizar el PEI. 2. Falta de estrategias y seguimiento colectivos para involucrar a los padres de familia en los planes institucionales establecidos. 3. La indiferencia de padres de familia en los procesos formativos. 4. No se cuenta con un enfoque metodológico ni un estilo pedagógico institucional compartido, aceptado, apropiado y puesto en marcha por todos. 5. Un mecanismo o instrumentos articulados y sistemáticos para el seguimiento de las horas efectivas trabajadas de clase, ni para el seguimiento de ausentismo. 6. No tenemos actividades de recuperación permanente, sistemática y construida de manera colectiva que incidan positivamente en el desempeño estudiantil. 7. El uso pedagógico de las evaluaciones internas y externas para diseño de estrategias eficaces en los resultados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta consolidar y sistematizar el PEI. 2. Falta de estrategias y seguimiento colectivos para involucrar a los padres de familia en los planes institucionales establecidos. 3. La indiferencia de padres de familia en los procesos formativos. 4. No se cuenta con un enfoque metodológico ni un estilo pedagógico institucional compartido, aceptado, apropiado y puesto en marcha por todos. 5. Un mecanismo o instrumentos articulados y sistemáticos para el seguimiento de las horas efectivas trabajadas de clase, ni para el seguimiento de ausentismo. 6. No tenemos actividades de recuperación permanente, sistemática y construida de manera colectiva que incidan positivamente en el desempeño estudiantil. 7. El uso pedagógico de las evaluaciones internas y externas para diseño de estrategias eficaces en los resultados.

<p>evaluaciones internas y externas para diseño de estrategias eficaces en los resultados.</p>		
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existencia e implementación de proyectos y programas pedagógicos. ✓ Se está trabajando desde el comité de calidad por ofrecer a la Comunidad una Institución comprometida. ✓ El equipo de directivos y docentes comprometidos con la formación integral. ✓ Participación directa de docentes en la construcción y continua revisión del PEI 		
<p>FACTOR CLAVE DEL ÉXITO:</p> <p>LIDERAZGO SOCIAL</p>		
<p>CONCEPTUALIZACIÓN: Es aquel que se evidencia en un líder social comprometido, solidario con voluntad de servicio, intelectualmente competente, autónomo, libre, responsable, tolerante y creativo.</p>		
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta fortalecer los valores democráticos e institucionales. 2. Faltan espacios de participación que garanticen la acción colectiva. 3. Falta participación activa y equitativa hacia los estudiantes. 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta fortalecer los valores democráticos e institucionales. 2. Faltan espacios de participación que garanticen la acción colectiva. 3. Falta participación activa y equitativa hacia los estudiantes. 4. Faltan talleres de preparación en metodologías para el diseño de proyectos sociales. 5. No se promueve la presentación de iniciativas y 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta fortalecer los valores democráticos e institucionales. 2. Faltan espacios de participación que garanticen la acción colectiva. 3. Falta participación activa y equitativa hacia los estudiantes. 4. Faltan talleres de preparación en metodologías para el diseño de proyectos sociales. 5. No se promueve la presentación de iniciativas y

<p>4. Faltan talleres de preparación en metodologías para el diseño de proyectos sociales.</p> <p>5. No se promueve la presentación de iniciativas y propuestas de mejoramiento ante el Consejo Directivo y Académico.</p> <p>6. El Consejo de padres no tiene la dinámica permanente de trabajo.</p> <p>7. Existe una política de mediación de conflictos pero no se ha internalizado por todos los miembros de la comunidad educativa.</p> <p>8. La institución trabaja programas de prevención de atención a riesgos físicos y de seguridad en forma esporádica.</p> <p>9. La institución ofrece a los padres de familia algunos talleres y charlas sobre diversos temas sin un programación clara</p>	<p>propuestas de mejoramiento ante el Consejo Directivo y Académico.</p> <p>6. El Consejo de padres no tiene la dinámica permanente de trabajo.</p> <p>7. Existe una política de mediación de conflictos pero no se ha internalizado por todos los miembros de la comunidad educativa.</p> <p>8. La institución trabaja programas de prevención de atención a riesgos físicos y de seguridad en forma esporádica.</p> <p>9. La institución ofrece a los padres de familia algunos talleres y charlas sobre diversos temas sin un programación clara</p>	<p>propuestas de mejoramiento ante el Consejo Directivo y Académico.</p> <p>6. El Consejo de padres no tiene la dinámica permanente de trabajo.</p> <p>7. Existe una política de mediación de conflictos pero no se ha internalizado por todos los miembros de la comunidad educativa.</p> <p>8. La institución trabaja programas de prevención de atención a riesgos físicos y de seguridad en forma esporádica.</p> <p>9. La institución ofrece a los padres de familia algunos talleres y charlas sobre diversos temas sin un programación clara</p>
<p>FORTALEZAS</p> <p>1. Capacitación y estructuración por niveles de la cátedra con una metodología específica.</p> <p>2. Trascendencia de los Estudiantes con perfiles de liderazgo social a nivel escolar y comunitario.</p> <p>3. La comunidad cuenta con algunos líderes sociales que apoyan y fortalecen este valor.</p> <p>4. Cátedra Luis Carlos Galán Sarmiento que fortalece el concepto y la imagen de líderes sociales</p>		

Anexo B. Manual de calidad (Copia Controlada - No Disponible)

Anexo C. Plantilla utilizada en las caracterizaciones de los procesos de la IELCGS

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
		P			
		H			
		V			
		A			
AUTORIDAD DEL PROCESO	RECURSOS	INTEGRANTES	SEGUIMIENTO Y MONITOREO	REQUISITOS	
DOCUMENTOS			REGISTROS		
INDICADORES					

Anexo D. Control de documentos externos

PROCESO	NOMBRE	ENTIDAD QUE EMITE
GESTIÓN DIRECTIVA	Ley 115 "Ley General de Educación"	Ministerio de Educación Nacional
	Ley 715 de 2001 "normas orgánicas en materia de recursos y competencias... y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros"	Congreso de Colombia
	Ley 1098 "Código de la Infancia y la Adolescencia"	Congreso de Colombia
	Ley 375 "Ley de la Juventud"	Ministerio de Educación Nacional
	Plan Decenal de Educación	Gobierno Nacional
	Plan Sectorial de Educación 2006-2010 "Revolución Educativa"	Ministerio de Educación Nacional
	Norma NTCGP1000:2004 "Norma Técnica Colombiana de la Gestión Pública"	Gobierno Nacional
	Decreto 1238 de 2009 "Por el cual se modifica parcialmente la remuneración de los servidores públicos docentes y directivos docentes al servicio del estado"	Ministerio de Educación Nacional
	Decreto 410 de 1971 "Código del Comercio"	Congreso de Colombia
	Decreto 4868 de 2008 "Salario Mínimo Legal Vigente para el año 2009"	Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales

	Decreto 4869 de 2008 "Auxilio de transporte para el año 2009"	Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales
	Decreto 624 de 1989 "Estatuto tributario"	Ministerio de Educación Nacional
	Decreto 2650 de 1993 "Plan único de cuentas"	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
MATRICULAS	Resoluciones de Costos Educativos	Ministerio de Educación Nacional
	Decreto 529 "Fijación y Reajuste de Tarifas en Establecimientos Educativos..."	Ministerio de Educación Nacional
	Decreto 2253 "... Reglamento General para Definir las Tarifas de Matrículas, Pensiones y Cobros Periódicos..."	Ministerio de Educación Nacional
	Ley 1290 "... Reforma el artículo 203 de la Ley 115 de 1994, en lo relativo a cuotas adicionales..."	Ministerio de Educación Nacional
GESTIÓN CURRICULAR Y ACADÉMICO Y CONVIVENCIA	Constitución Política de Colombia	Congreso de Colombia
	Ley 1014 de 2006 "Fomento a la Cultura del Emprendimiento"	Congreso de Colombia
	GTC 200 Guía Técnica Colombiana	ICONTEC

	Decreto 1286 "...participación de los padres de familia en el mejoramiento de los procesos educativos..."	Ministerio de Educación Nacional
	Decreto 2247 "...normas relativas a la prestación del servicio educativo del nivel preescolar..."	Presidencia de la República
	Decreto 230 "...normas en materia de currículo, evaluación y promoción..."	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
	Decreto 3055 "...adiciona el artículo 9° del Decreto 230 de 2002"	Ministerio de Educación Nacional
	Decreto 1860 "...reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales"	Ministerio de Educación Nacional
	Decreto 180 "Por el cual se modifica el Decreto 1860 de 1994 que reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales"	Ministerio de Educación Nacional
	Decreto 1290 "Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media"	Ministerio de Educación Nacional
GESTIÓN DE CALIDAD	Resolución 4434 "...condiciones y mecanismos para la validación de modelos de gestión de calidad de los establecimientos de educación preescolar, básica y media".	Ministerio de Educación Nacional
	Norma ISO/TR 10013-2000 "Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad"	ICONTEC

	Norma NTC-ISO19011 "Directrices para la Auditoria de los Sistema de Gestión de la Calidad y/o Ambiental"	ICONTEC
	Norma NTC-ISO 9004 "Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora y el desempeño".	ICONTEC
	Ley 23 de 1982 "Sobre derechos de autor"	Congreso de Colombia
	Ley 594 de 2000 "Ley general de archivos"	Congreso de Colombia
TALENTO HUMANO	Decreto 1278 de 2002 "Estatuto de profesionalización docente"	Ministerio de Educación Nacional
	Código Sustantivo del Trabajo	Congreso de Colombia
	Ley 100 de 1993 "Sistema de Seguridad Social Integral"	Congreso de Colombia
	Ley 50 de 1990 "Reformas al Código Sustantivo del Trabajo"	Congreso de Colombia
	Ley 1010 de 2006 "Medidas para prevenir, corregir y sancionar el Acoso Laboral"	Congreso de Colombia
	Decreto 1095 de 2005 "Ascenso en el escalafón docente"	Ministerio de Educación Nacional
	Resolución 2013 de 1986 "Reglamentación comites de medicina, higiene y seguridad industrial"	Ministerio de Trabajo, Seguridad Social y de Salud
	Decreto 700 de 2009 "Remuneración docentes"	Presidencia de la República

BIENESTAR ESTUDIANTIL Y COMUNITARIO	Decreto 3075 de 1997 "Inocuidad Alimentaria"	Presidencia de la República
	Decreto 1070 de 2008 "Por el cual se reglamenta el artículo 26 de la Ley 98 de 1993"	Presidencia de la República

Anexo E. Control de documentos internos

Proceso	Nombre	Código
PROCEDIMIENTOS		
Gestión Curricular	Procedimiento Diseño Curricular	PGC-PR-01
Gestión Directiva	Procedimiento de Direccionamiento Estratégico	PGD-FO-01
Gestión Curricular	Procedimiento para la gestión de planes y proyectos	PGC-PR-02
Bienestar Estudiantil y Comunitario	Procedimiento de Bienestar Estudiantil y Comunitario	PBE-PR-01
Gestión de Calidad	Procedimiento de Control de Documentos y Registros	PGC-PR-01
Gestión de Calidad	Servicio no Conforme, Quejas, Reclamos y Sugerencias	PGC-PR-02
Mantenimiento, Infraestructura y Compras	Procedimiento de Compras	PCI-PR-01
Mantenimiento, Infraestructura y Compras	Procedimiento administración de inventarios	PCI-PR-02
Matrículas	Procedimiento de Matrículas	PMT-PR-01
Gestión de Calidad	Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas	PGC-PR-03
Gestión de Calidad	Procedimiento de Auditoría Interna	PGC-PR-04
Académico y Convivencia	Procedimiento de evaluación y promoción	PAC-PR-01
Mantenimiento, Infraestructura y Compras	Procedimiento de mantenimiento de infraestructura y equipos	PCI-PR-03

GUÍAS		
Gestión Directiva	Guía de Revisión por la Dirección	PGD-GU-01
Gestión de Calidad	Guía para la Elaboración de Documentos	PGC-GU-01
Gestión Directiva	Guía de Ejecución Presupuestal	PGD-GU-02
Mantenimiento, Infraestructura y Compras	Guía para la Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores	PCI-GU-01
Bienestar Estudiantil y Comunitario	Guía de Seguridad	PBE-GU-01
Académico y Convivencia	Guía para la Actualización del Manual de Convivencia	PAC-GU-01
Talento Humano	Manual de funciones	PTH-GU-01
Gestión Directiva	Código de buen gobierno	PGD-GU-03
Gestión Directiva	Código de ética	PGD-GU-04
INSTRUCTIVOS		
Bienestar Estudiantil y Comunitario	Reglamento de Cafetería	PBE-IN-01
Bienestar Estudiantil y Comunitario	Reglamento Uso de Biblioteca	PBE-IN-02
Académico y Convivencia	Instructivo Plan de Clases	PAC-IN-01
DE LA INSTITUCIÓN		
Gestión Directiva	Proyecto Educativo Institucional	N. A.

Anexo F. Control de Registros

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
GESTIÓN DIRECTIVA Y ADMINISTRATIVA		
PGD-FO-01	Acta de revisión por la Dirección	Rectora
GESTIÓN DE CALIDAD		
PGC-FO-01	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Todos
PGC-FO-02	Seguimiento acciones de mejora	Todos
PGC-FO-03	Gestión de documentos	Todos
PGC-FO-04	Actas	Todos
PGC-FO-05	Informe de auditoría	Todos
PGC-FO-06	Lista de verificación	Todos
PGC-FO-07	Listado maestro de documentos	Coordinador de Calidad
PGC-FO-08	Listado maestro de documentos externos	Coordinador de Calidad
PGC-FO-09	Listado maestro de registros	Coordinador de Calidad
PGC-FO-10	Plan de auditoría interna	Coordinador de Calidad
PGC-FO-11	Producto no conforme	Coordinador de Calidad
PGC-FO-12	Programa de auditorías	Coordinador de Calidad
PGC-FO-13	Formato de sugerencias, quejas, reclamos o manifestaciones de satisfacción	Coordinador de Calidad
PGC-FO-14	Cronograma de actividades	Secretario

PGC-FO-15	Asistencia	Coordinador de Calidad
PGC-FO-16	Encuesta de satisfacción	Coordinador de Calidad
PGC-FO-17	Seguimiento a indicadores	Coordinador de Calidad
PGC-FO-18	Indicadores de Gestión	Coordinador de Calidad
ACADÉMICO Y CONVIVENCIA		
PAC-FO-01	Plan de clase	Docentes
PAC-FO-02	Autorización Salida pedagógica	Docentes
PAC-FO-03	Planilla de calificaciones	Docentes
PAC-FO-04	Planilla de asistencia	Docentes
PAC-FO-05	Compromiso académico	Coordinadores
PAC-FO-06	Observador del estudiante	Coordinadores
PAC-FO-07	Salida de estudiantes de la institución	Docentes
PAC-FO-08	Casos de suspensión	Coordinadores
PAC-FO-09	Citación a padres	Docentes
PAC-FO-10	Informe de citación a padres	Docentes
PAC-FO-11	Matrícula condicional	Coordinadores
PAC-FO-12	Compromiso de convivencia	Coordinadores

PAC-FO-13	Control de actividades de superación o recuperación	Docentes
DISEÑO CURRICULAR		
PCU-FO-01	Plan de área	Docentes
PCU-FO-02	Calendario académico	Coordinadores
PCU-FO-03	Cronograma Institucional	Coordinadores
PCU-FO-04	Horario individual de docentes	Coordinadores
PCU-FO-05	Horario por grados	Coordinadores
PCU-FO-06	Plan de asignatura	Coordinadores
PCU-FO-07	Horario general de clases	Coordinadores
PCU-FO-08	Registro de Validación del diseño	Coordinadores
MATRÍCULAS		
PMT-FO-01	Compromiso disciplinario	Coordinadores
PMT-FO-02	Compromiso económico	Coordinadores
PMT-FO-03	Matrícula	Coordinadores
PMT-FO-04	Paz y salvo	Coordinadores
PMT-FO-05	Prematrícula	Coordinadores
PMT-FO-06	Listado de estudiantes inscritos	Coordinadores
PMT-FO-07	Renovación de matrícula	Coordinadores

PMT-FO-08	Listado por niveles	Coordinadores
PMT-FO-09	Listado por grados	Coordinadores
PMT-FO-10	Actualización de datos	Coordinadores
PMT-FO-11	Requisitos de matrícula	Coordinadores
BIENESTAR ESTUDIANTIL Y COMUNITARIO		
PBE-FO-01	Remisión a psicología	Psicología
PBE-FO-02	Informe orientación y apoyo de psicología	Psicología
PBE-FO-03	Citación a apoyo psicológico	Psicología
PBE-FO-04	Orden de fotocopiado	Bibliotecólogo
PBE-FO-05	Utilización aulas-espacios-implementos	Coordinadores
PBE-FO-06	Evaluación del servicio de cafetería	Coordinador de Calidad
PBE-FO-07	Evaluación de actividades	Coordinador de Calidad
PBE-FO-08	Seguimiento escolar	Psicología
PBE-FO-09	Control de pago de fotocopias	Secretario
PBE-FO-10	Prestación del Servicio Social Obligatorio	Coordinadores
PBE-FO-11	Informe de fotocopias	Bibliotecólogo
PBE-FO-12	Control de fotocopias	Bibliotecólogo

PBE-FO-13	Visita domiciliaria	Psicología
PBE-FO-14	Relación de estudiantes con servicio social obligatorio	Coordinadores
MANTENIMIENTO, INFRAESTRUCTURA Y COMPRAS		
PCI-FO-01	Formato de información de proveedores	Secretario
PCI-FO-02	Solicitud de compras	Secretario
PCI-FO-03	Formato de evaluación y reevaluación de proveedores	Secretario
PCI-FO-04	Orden de compra	Secretario
PCI-FO-05	Listado de proveedores seleccionados	Secretario
PCI-FO-06	Contrato de servicios	Rectora
PCI-FO-07	Programa de mantenimiento	Secretario
PCI-FO-08	Formato de selección de proveedores	Secretario
PCI-FO-09	Relación de entrada de resmas de papel	Secretario
PCI-FO-10	Inventario y entrega de sillas a estudiantes	Secretario
PCI-FO-11	Préstamo de aulas	Coordinadores
PCI-FO-12	Listado de inventario de activos fijos	Secretario
PCI-FO-13	Traslado o salida de activos fijos	Secretario
PCI-FO-14	Planilla de actividades de mantenimiento	Secretario

PCI-FO-15	Hoja de vida de equipos	Secretario
PCI-FO-16	Solicitud de mantenimiento	Secretario
TALENTO HUMANO		
PTH-FO-01	Hoja de vida docentes y administrativos	Rectora
PTH-FO-02	Control de capacitación del personal	Rectora
PTH-FO-03	Inducción del personal	Rectora
PTH-FO-04	Evaluación de desempeño	Rectora
PTH-FO-05	Solicitud de permiso docentes	Secretario

Anexo G. Manual de funciones (Copia Controlada – No disponible)

Anexo H. Cuadro de Indicadores

PROCESO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	
Académico y Convivencia	Cumplimiento de Contenidos	# de ejes temáticos vistos / # de ejes temáticos programados	85%	Bimensual	Docentes	
	Clasificación Pruebas SABER	# estudiantes clasificados / total estudiantes que presentaron pruebas SABER	70%	Cada 4 años	Coordinadores	
	Resultados ICFES	Ubicación del resultado en las pruebas ICFES	Alto	Anual		
	Libertad con Responsabilidad	Nivel de Convivencia	# est sancionados disciplinariamente por grado / total de estudiantes por grado	5%	Semestral	Coordinadores
		Nivel de Promoción	# estudiantes promovidos por asignatura / total de estudiantes	80%	Anual	
	Nivel de asistencia	Horas efectivas de los estudiantes / total de horas efectivas en el periodo de la materia	80%	Bimensual	Coordinadores	
	Cumplimiento proyectos de investigación	# de proyectos de investigación realizados / # de proyectos de investigación inscritos	60%	Bimestral	Docentes	
	Resolución de Conflictos	# de conflictos atendidos con efectividad / total conflictos en la institución	85%	Mensual	Coordinadores	
	Comportamiento estudiantil	# de estudiantes con comportamiento A o I en el boletín por grado/ total de estudiantes en el grado	5%	Bimensual	Docentes	
	Convivencia de los estudiantes	# de estudiantes con suspensión, cancelación o matrícula condicional por grado / total de estudiantes por grado	30%	Bimensual	Coordinadores	
Bienestar Estudiantil y Comunitario	Cumplimiento en el cronograma de actividades	Actividades ejecutadas / actividades planeadas	80%	Semestral	Coordinadores	
	Liderazgo Estudiantil	Proyectos generados por estudiantes / total de estudiantes	20%	Semestral	Líder de Bienestar Estudiantil	
	Actividades Complementarias	# de estudiantes asistentes / total de cupos	75%	Bimensual		

		asignados			
		Puntaje total de la actividad / 20 puntos	80%		
	Atención Psicológica Individual y Grupal	# de casos atendidos / # de casos remitidos	80%	Mensual	Psicología
	Servicio Social Obligatorio	Cantidad de horas cumplidas / cantidad de horas programadas	100%	Anual	Coordinadores
	Capacitaciones nutricionales	# padres asistentes a capacitaciones de nutrición / total de padres	75%	Bimensual	Coordinadores
		# de estudiantes asistentes a capacitaciones de nutrición / total de estudiantes			
	Cobertura y formalidad del proyecto de vida	Evidencias positivas / total de procesos del proyecto	70%	Anual	Docente de ética y valores
	Solidaridad con Voluntad de Servicio	# estudiantes en actividades extracurriculares del colegio / total de estudiantes	5%	Después de Cada Actividad	Líder de Bienestar Estudiantil
Control de Fotocopiado	# de fotocopias sacadas / # de fotocopias permitidas	110%	Mensual	Bibliotecario	
Gestión de Calidad	Satisfacción del Cliente	# total de clientes encuestados satisfechos / # total de clientes encuestados	80%	Trimestral	Coordinador de Calidad
	Eficacia de Acciones Preventivas y/o Correctivas	(Acciones preventivas / correctivas efectivas) / (acciones preventivas/correctivas generadas)	85%	Semestral	
	Solución a quejas y reclamos	# de quejas y/o reclamos solucionados / total de quejas y/o reclamos presentados	75%	Bimensual	
Talento Humano	Cumplimiento Plan de Capacitación	# de programas de capacitación ejecutados / # de programas propuestos	75%	Semestral	Líder de Talento Humano
	Tasa de Accidentalidad	# de accidentes / # de trabajadores	5%	Mensual	Coordinadores
	Nivel de Competencia del Personal	Suma de resultados evaluación de desempeño / total de puntos de la evaluación	85%	Semestral	Rectoría
Gestión Directiva	Eficacia del Sistema de Calidad	Indicadores con cumplimiento / Total de	80%	Semestral	Rectoría

		Indicadores			
	Ejecución Presupuestal	Presupuesto ejecutado / Presupuesto proyectado	130%	Anual	Rectoría y Contadora
Mantenimiento, Infraestructura y Compras	Compras Conformes	# de compras recibidas a conformidad / # total de compras hechas en el periodo	75%	Semestral	Secretario
	Evaluación de Proveedores	Suma del resultado de la evaluación o reevaluación de proveedores / total de puntos	90%	Semestral	Secretario
	Programa de Mantenimiento	# mantenimientos preventivos efectuados / total de mantenimientos planeados	80%	Semestral	Secretario
Matrículas	Nivel de Retención	# de est con renovación de matrícula / total de estudiantes que finalizan el año escolar	70%	Anual	Coordinador
	Deserción Escolar	# de estudiantes desertores / # de estudiantes matriculados	5%	Bimensual	Coordinadores
	Nivel de captación de clientes	# de est nuevos matriculados / total de estudiantes esperados	65%	Anual	Coordinador
Diseño Curricular	Cumplimiento de diseños	# de diseños cumplidos a cabalidad / total de diseños	85%	Semestral	Docentes
	Estudiantes promovidos con excelencia	# estudiantes promovidos con excelencia / total de estudiantes promovidos	10%	Anual	Coordinadores

Anexo I. Código de buen gobierno



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

PRESENTACIÓN

El presente Código de Buen Gobierno de la **INSTITUCION EDUCATIVA LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO DE BUCARAMANGA** se dio por la participación del los niveles directivos y el personal de la institución. Como tal, constituye el compromiso institucional con el desempeño de la función pública que le ha sido asignada, hacia el logro de una gestión y administración cultural.

Para el efecto, de manera particular, se hace necesario dotar a la **INSTITUCION EDUCATIVA LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO** de un instrumento ágil que oriente el cumplimiento de su respectiva misión, visión y estrategias, dentro de los más elevados principios éticos, de integridad, transparencia y eficiencia.

La implementación del Código de Buen Gobierno en la institución permitirá consolidar la ética pública de la entidad, como quiera que contenga las orientaciones fundamentales que marcan las pautas a seguir para el cumplimiento de una política pública educativa dirigida al logro de los fines estatales. Por lo anterior, este instrumento contiene el compromiso de respetar los principios éticos frente al Estado, los usuarios y el público en general.

Frente al Estado, su conducta es y será la de acatar, apoyar y colaborar con las autoridades legítimamente constituidas, en la recta y oportuna aplicación de las normas.

OBJETIVO DEL CÓDIGO

El objetivo del presente Código es estructurar y recoger en un solo documento los principios, normas y políticas generales de buen gobierno del IELCGS de Bucaramanga, con el fin de asegurar la integridad ética Institucional, la adecuada administración de sus asuntos y los mecanismos de divulgación de la información.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actuaciones del rector, coordinador, docentes, administrativos, contratistas, y proveedores, relacionadas con la institución, están enmarcadas dentro de las disposiciones de éste Código y de los principios éticos y de buen manejo de las instituciones Públicas.

TÍTULO I

DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

Compromiso con los objetivos, la Misión y la Visión de la Entidad

Artículo 1. El Rector, conjuntamente con el Equipo Directivo se compromete a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la IELCGS.

Grupos de Interés de la Entidad

Artículo 2. La IELCGS reconoce los siguientes grupos de interés externos: la ciudadanía, los organismos de control, el Ministerio de Educación y demás entidades Públicas, los acreedores, la comunidad, las demás organizaciones sociales. Y como grupos de interés internos: los servidores públicos, los contratistas, y demás miembros de la institución.

TÍTULO II

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO DE BUCARAMANGA

CAPÍTULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DEL INSTITUTO

Directivos

Artículo 3. Se consideran Directivos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno en el IELCGS, los siguientes servidores públicos: el Rectoría, Coordinadores. Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores servidores públicos están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control interno disciplinario y al Control Interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la

gestión administrativa. La Contraloría General de Santander realiza un control posterior de los actos administrativos de la Entidad de acuerdo con la normatividad vigente.

Compromiso con los Fines del Estado

Artículo 4. LA IELCGS, enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal, la planeación, dirección y ejecución de la política educativa del departamento con base en los principios fundamentales y definiciones contempladas en la ley general de educación.

Para cumplir con tal cometido el Rector y su equipo de trabajo Directivo se comprometen a administrar la entidad 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 la comunidad; para ello lleva a cabo las siguientes prácticas:

- a. Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales;
- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
- c. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
- d. Ejecutar eficientemente su plan de desarrollo;
- e. Ejecutar eficientemente los diferentes servicios que ofrece.

Compromisos con la gestión

Artículo 5. El rector se compromete a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad, transparencia y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones del Instituto hacia el cumplimiento, en primera instancia de la gestión educativa, y de igual forma su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando periódicamente su estrategia y siendo responsable por su ejecución y gestión. Para ello se compromete a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la entidad, 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 y transparente de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Responsabilidad con el Acto de Delegación

Artículo 6. Cuando el Rector delegue determinadas funciones, debe ser consecuente con las obligaciones que asumió al ser parte del sector público, de modo que debe fijar por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

Por su parte, los delegados deben cumplir como mínimo los requisitos de solvencia moral probada, idoneidad profesional y experiencia para la representación que le es asignada.

CAPÍTULO SEGUNDO: POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 7. El órgano de control y vigilancia externa de la IELCGS, es la Contraloría Municipal de Bucaramanga Adicionalmente, la institución, suministra la información requerida por otros entes públicos, como son la secretaria de educación, la Procuraduría General de la Nación, la Contaduría General de la Nación, sobre asuntos particulares dentro de sus respectivas competencias. Por otra parte, la Entidad está sujeta al control social de la ciudadanía.

Política frente al Control Externo de la Entidad

Artículo 8. El Rector se compromete a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y demás entidades estatales y a suministrar la información que legalmente éstos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se compromete a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

Compromisos en Relación con el Órgano de Control Político

Artículo 9. LA IELCGS, se compromete con la secretaria de educación del departamento en la entrega periódica de informes de gestión y de resultados y en la implementación de las acciones de mejoramiento institucional recomendadas.

TÍTULO III

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO

1. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

CAPÍTULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Compromiso con la integridad

Artículo 10. LA IELCGS, manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política de Colombia, las demás normas vigentes y el presente Código de Buen Gobierno, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas

Artículo 11. LA IELCGS, 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.

En el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la IELCGS, firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos. Igualmente la entidad se compromete a capacitar a todos sus integrantes en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la IELCGS vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

Acciones para la integridad y la transparencia

Artículo 12. LA IELCGS está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética del Instituto;
- 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 sus 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 responsabilidad social en todos los niveles;
- g. Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la Entidad;
- h. En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

Colaboración Interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas

Artículo 13. LA IELCGS, a 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, y 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.

Compromiso en la Lucha Antipiratería

Artículo 14. LA IELCGS velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor. Para lo anterior la institución se compromete a excluir el uso de cualquier tipo de software que no esté debidamente licenciado, la copia de música y de obras de arte.

CAPÍTULO SEGUNDO: POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano

Artículo 15. LA IELCGS 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, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la entidad propenderá por la vinculación de los funcionarios más capaces e idóneos a la Administración, bien sea en calidad de servidores públicos o como contratistas.

CAPÍTULO TERCERO: POLÍTICA DE CALIDAD

Compromiso con la Calidad

Artículo 16. El compromiso de la IELCGS con la calidad se orienta fundamentalmente al mejoramiento continuo de sus procesos, con el fin de atender eficazmente las necesidades del sector, para promover el desarrollo institucional en beneficio de los usuarios y funcionarios de los servicios de cultura y turismo.

Lo anterior se logra mediante la participación de personal idóneo y comprometido con los objetivos de calidad y con los principios y valores de la organización. Las directivas del Instituto se comprometen a divulgar la presente Política de Calidad con el propósito de garantizar su comprensión y continua aplicación por parte del

personal de la entidad, así como a revisarla periódicamente y a ajustarla cuando a ello hubiere lugar.

CAPÍTULO CUARTO: POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD

Compromiso con la Comunidad

Artículo 17. La IELCGS se orientará hacia el bienestar social 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 ciudadana, desarrollando normas claras para garantizar los derechos de los usuarios del Instituto, logrando que los servicios ofrecidos obedezcan al uso de las herramientas. La información debe ser suficiente para la toma de sus decisiones de manera que conozcan sus derechos y deberes. Así mismo, el Instituto regulará la masificación para el acceso de los servicios que brinda.

La institución declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, a la pluriculturalidad, a la tolerancia cultural, entre otros.

Compromiso con la Rendición de Cuentas

Artículo 18. La IELCGS se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía clara y verazmente siendo coherente con la realidad de la Institución, sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Estratégico de la Entidad, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma. El mecanismo preferente son las audiencias públicas, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados, cuyo documento correspondiente será publicado en la página Web de la institución.

Atención de Quejas y Reclamos

Artículo 19. La atención de quejas y reclamos, se realizará mediante un procedimiento establecido por el cual la ciudadanía puede presentar 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, al igual que ejemplares del código de Buen Gobierno y del Código de Ética estarán a disposición para consulta permanente por parte de todos los interesados, tanto física como virtualmente.

Control Social

Artículo 20. La IELCGS, promueve la participación de la ciudadanía, 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 prestación 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 la ciudadanía para el ejercicio del control social.

CAPÍTULO QUINTO: POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Responsabilidad con el Medio Ambiente

Artículo 21. La IELCGS, se compromete a respetar las políticas frente al medio ambiente establecidas por el Gobierno Nacional y los organismos competentes.

3. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

CAPÍTULO SEXTO: POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

Compromiso frente a los Conflictos de Interés

Artículo 22. La IELCGS, frente a conflictos de Interés actuará bajo los criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto atendiendo primordialmente los intereses generales y no los particulares.

Prácticas que deben evitarse para la prevención de Conflictos de Interés

Artículo 23. La IELCGS rechaza, condena y prohíbe que el Director, demás servidores públicos, contratistas, y todos aquellos vinculados con la entidad incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a. Recibir remuneración, dádivas 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 Entidad o a sus grupos de interés;
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes;
- 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 Entidad, 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 Entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés

Artículo 24. Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los servidores públicos de la IELCGS son:

- a. Revelar a tiempo 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 Entidad;
- c. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- d. Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio municipal un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos;
- e. Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas en el artículo sobre prevención de conflictos.

Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés

Artículo 25. Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de la Institución se abstiene de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración;
- 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 del Instituto;
- 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, lesionen los intereses de la administración;
- e. Utilizar su posición en la entidad 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 entidad para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros;
- h. Gestionar o celebrar negocios con la entidad 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 entidad, o de personas o entidades con las que el Instituto sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses

Artículo 26. Los grupos de interés de la institución deberán revelar los conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos, o en los que crean que otro de ellos lo está, informando al Comité de Buen Gobierno y al ente de control competente. Los grupos de interés deberán consultar con el Comité de Buen Gobierno los eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.

CAPÍTULO SEPTIMO: POLÍTICAS CON CONTRATISTAS PUBLICOS

Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública

Artículo 27. La IELCGS da 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 tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

4. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CAPÍTULO OCTAVO: POLÍTICA FRENTE AL CONTROL INTERNO

Compromiso frente al MECI

Artículo 28. La IELCGS se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno – MECI adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 de 2005, y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

CAPÍTULO NOVENO: POLÍTICAS SOBRE RIESGOS

Declaración del Riesgo

Artículo 29. La IELCGS declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para que a través de la gestión integral de los mismos, se prevenga o minimice su impacto. La entidad determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

TITULO IV DE LA ADMINISTRACION DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

CAPITULO PRIMERO: DE LOS INDICADORES DE GESTION DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

Indicadores de Gestión

Artículo 30. La IELCGS se compromete a incorporar en el Modelo de Control de Gestión Ética los indicadores que midan su gestión y el desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, definiendo cuáles son esos indicadores y la metodología para obtenerlos así:

- a. Índice de Integridad y Transparencia para medir la credibilidad y el reconocimiento de la entidad por sus grupos de interés.
- b. Índice de gestión ética para medir los resultados internos de la gestión ética. La entidad se compromete a medir anualmente su nivel de gestión ética;
- c. Índice de Comunicación para medir los resultados de la gestión en comunicación de la entidad, logrando una comunicación transparente con sus grupos de interés. La entidad se compromete a realizar una medición de manera anual;
- d. Índice de satisfacción del cliente externo para medir la percepción que tienen los clientes o públicos externos sobre la imagen de la integridad, transparencia y eficiencia de la entidad sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios.

- e. 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 gestión ética y de comunicación pública.

CAPITULO SEGUNDO: DE LA ADOPCION, VIGENCIA, DIVULGACION Y REFORMA DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

Vigencia del Código de Buen Gobierno

Artículo 31. El Código de Buen Gobierno entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Director.

Divulgación del código de Buen Gobierno

Artículo 32. El Código de Buen Gobierno se divulga a los miembros de la entidad y a sus grupos de interés.

Reforma del código de Buen Gobierno

Artículo 33. El Código de Buen Gobierno puede ser reformado por decisión del Director, o por sugerencia del Comité de Buen Gobierno. El Director informará a los grupos de interés a través de medios de comunicación masivos, los cambios introducidos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Buen Gobierno para la INSTITUCION EDUCATIVA LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO DE BUCARAMANGA, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones utilizadas:

Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes.

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno del Instituto, 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 del Instituto, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos del mismo.

Código de Ética: Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día del Instituto. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor público del Instituto 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 al 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 el Instituto en el logro de los objetivos estratégicos –eficiencia-;
- b) El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y
- c) La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos –transparencia.

Gobierno Corporativo: Manera en que las Entidades son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.

Grupos de Interés: Personas, grupos o Entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

Misión: Definición del quehacer del Instituto. Está determinado en las normas que la regulan y se ajusta de acuerdo con las características de cada ente público.

Modelo Estándar de Control Interno –MECI-: Modelo establecido por el Estado para sus Entidades mediante el Decreto No. 1599 de 2005. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y 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 orientará 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, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las entidad 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, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Visión: Establece el deber ser del Instituto en un horizonte de tiempo, desarrolla su misión e incluye el plan de gobierno de su dirigente, que luego se traduce en el plan de desarrollo del Instituto.

Anexo J. Código de ética



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO

CÓDIGO DE ÉTICA

“No hay democracia si no se entiende la Nación como una misión colectiva, un compromiso de todos.”

Luis Carlos Galán Sarmiento

INTRODUCCIÓN

El código de ética de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga guía el actuar de la comunidad educativa, necesitando de un liderazgo efectivo con el fin de conducir con éxito su implementación.

Los valores y creencias tienen que ser parte integral de la cultura de la organización, ya que inciden en los hábitos de pensamiento de la gente y su forma de relacionarse unos con otros.

Este documento establece pautas de comportamiento del personal y caracteriza las relaciones deseadas entre los mismos, siendo el instrumento que reúna los principios y valores establecidos al interior de la institución, en cumplimiento de la misión, visión y los objetivos.

Además, especifica las respuestas que la institución está dispuesta a dar a sus obligaciones éticas con su comunidad educativa, con lo cual pretende conservar e incrementar la confianza.

Por lo tanto, el propósito es desarrollar y conservar una Institución sensible hacia sus beneficiarios, proyectada con gran responsabilidad hacia los usuarios, centrada en la gente, directivamente participativa y basada en la calidad integral y el mejoramiento continuo.

Es de gran importancia recalcar que la creación de este Código y su utilización como un instrumento de gestión no implica reducir la autonomía y responsabilidad de los funcionarios, por el contrario, implica aumentar la capacidad de los directivos y empleados de decidir por sí mismos y autorregularse.

El Código de Ética no es algo estático, debe revisarse frecuentemente y modificarse según el desarrollo de la entidad. Asimismo, debe dinamizarse y profundizarse en su aplicación a las actividades de la misma.

VALORES ÉTICOS

Entiéndase como las cualidades que se otorgan a la forma de ser y actuar de las personas y que las hace deseables como características del personal de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, porque posibilitan la construcción de un ambiente favorable.

Los valores éticos que la IELCGS quiere resaltar en la comunidad educativa son la solidaridad, el respeto y la libertad con responsabilidad. Los demás mencionados a continuación son necesarios para una realización de las actividades exitosamente.

Los valores éticos de la IELCGS son:

- **Solidaridad:** Es la cooperación entusiasta y desinteresada con quienes nos rodean para el logro de los objetivos y propuestas, procurando el bienestar común.
- **Respeto:** Es una de las bases de la convivencia armónica de los seres. Es la capacidad de reconocer las diferencias e implicarlas en el bien común. Tiene en cuenta el trato igual a los demás sin distinción de ninguna índole.
- **Libertad con Responsabilidad:** Facultad que tiene el ser humano de obrar o no obrar según su inteligencia o antojo pero reconociendo y cumpliendo con los deberes y funciones que contrae dicha decisión.
- **Honestidad:** Es una cualidad humana la cual consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- **Compromiso:** Reflejo de la capacidad profesional y la constante dedicación que sirva al interés público, y al cumplimiento de la Misión de la entidad. Se caracteriza por ofrecer lo mejor de cada uno en busca del beneficio colectivo, en el cual el trabajo implique conciencia de las

responsabilidades, aportes, esfuerzos y creatividad en la construcción de una vida mejor al servicio de la comunidad.

- **Tolerancia:** Disposición para entender y respetar lo distinto, lo diferente y lo que no es igual. Esto también conlleva la consideración de las opiniones de otros y la habilidad de trabajar sin ningún prejuicio o predisposición con personas de características distintas.
- **Lealtad:** Es fidelidad al compromiso de defender lo que creemos y en quienes creemos, en los buenos y en los malos momentos.
- **Servicio:** Es ayudar a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, pero con valor agregado. Es decir, ofrecer al usuario un poco más de lo que espera.

PRINCIPIOS ÉTICOS

Son normas y creencias básicas que opta la IELCGS sobre la forma correcta como se debe relacionarse con los demás y con el mundo. Con el fin de lograr las metas y objetivos de la institución.

Los principios éticos de la IELCGS son:

- El capital más valioso de la institución es su talento humano.
- La formación integral de los estudiantes es un compromiso de toda la comunidad educativa.
- El interés público prevalece sobre los intereses particulares.
- El personal de la institución muestra respeto al actuar, honestidad en la gestión realizada y rechazo a la corrupción.
- El personal de la institución debe tratar al público de un modo eficiente y cortés en todo momento.
- Todo ser humano tiene los mismos derechos, independientemente de sus particularidades.

- El compromiso Institucional y sentido de pertenencia, nos lleva a sentirnos parte de la entidad propendiendo por el cumplimiento de la misión, visión y objetivos.

DIRECTRICES ÉTICAS

De la Alta Dirección:

Las Directivas de la IELCGS se comprometen a actuar de acuerdo con los principios y los valores éticos del presente código en su proceder ante los demás funcionarios mostrando liderazgo y dando buen ejemplo digno de imitación. Promoverán un clima laboral armónico, proyectando una imagen positiva de su equipo de trabajo y de la entidad, contribuyendo al desarrollo de la cultura organizacional.

Con los Servidores Públicos:

La IELCGS reconoce los derechos y particularidades de sus servidores e identifica sus capacidades, habilidades y competencias para aplicarlos en el desarrollo de sus labores, asegurando el cumplimiento de la misión institucional. Igualmente reconoce los logros personales y laborales de sus servidores y aplica criterios de igualdad e imparcialidad en la promoción, capacitación y desarrollo del talento humano. Por su parte, los funcionarios de la IELCGS actuarán con absoluta transparencia y se abstendrán de tomar decisiones en las que se ponga en duda su imparcialidad y conducta ética.

Con la Comunidad en General

La IELCGS presta un excelente servicio de manera oportuna e imparcial, sin tratar con privilegio o discriminación a las personas sea cual fuere su condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.

Con Órganos de Control

La IELCGS siempre está en disposición de rendir informes de los resultados de su gestión de manera verídica y oportuna ante cualquier organismo de control y en los términos previstos en la Constitución, la ley y el reglamento.

Con los Recursos de la Entidad

La IELCGS asume con responsabilidad el uso de los bienes, instalaciones y recursos físicos para cumplir la misión, planes y objetivos de la entidad adoptando criterios de racionalidad y ahorro.

CUMPLIMIENTO REAL Y EFECTIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Todos los servidores públicos de la IELCGS, están comprometidos a cumplir y hacer cumplir todos los preceptos establecidos en el código de ética, vigilantes de cualquier acción u omisión que pueda constituir violación de los principios adoptados en éste.

El empleado que tenga conocimiento directo o indirecto de cualquier acción que constituya violación al código de ética, lo comunicará prontamente a su jefe inmediato o a Rectoría la cual garantizará la confidencialidad de las investigaciones a que haya lugar.

La omisión a los principios éticos establecidos acarreará sanciones específicas desde llamados de atención, memorandos e incluso retiro de la empresa.

COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES DE LA IELCGS

Yo _____, identificado (a) con Cédula de ciudadanía No. _____ de _____, en mi condición de trabajador de la IELCGS, manifiesto que he recibido, leído y entendido el Código de Ética de la empresa, que me identifico con los principios en él contenidos y en consecuencia me comprometo a:

1. Apropiar, interiorizar y aplicar en todo mí actuar el Código de ética de la IELCGS.
2. Desempeñarme como servidor público acorde con los valores éticos claramente descritos en él.
3. Promover y estimular permanentemente a mis compañeros de trabajo para que estos valores éticos formen parte de la labor diaria de ellos, como miembro de la IELCGS.
4. Abstenerme de negociar la observancia de los valores que conforman este Código y exigir su fiel cumplimiento.
5. Erradicar de mis actividades toda práctica contraria al presente Código de Ética construido y adoptado por la IELCGS.

De igual forma manifiesto que tengo conocimiento de que el incumplimiento a los principios y valores establecidos es motivo de investigación y ocasionará sanciones.

Anexo K. Boletín “Galán Express”

ANEXO K BOLETINES GALAN EXPRESS

COMITÉ DE CALIDAD NTCGP1000:2004



BOLETIN #1 PAG 1
5 DE MAYO DE 2009

DORA HERRERA ANAYA
LUSWIN ALBERTO ROMAN RUEDA
MAGDALENA VILLAMIZAR RIVERA
BETTY CASTILLA ACOSTA
DANNY LUZ ALGARIN TORRES
MARIA EUGENIA RANGEL ESTRADA
MERCEDES JANETH ARDILA JELVES
DUNEYE SYLENNE ROMERO GALVIS
RUTH CASTELLANOS RINCON
ANA GRACIELA BARBOSA
JAIME ADOLFO ARIAS COLMENARES
EDWARD FERNANDO FRAGOSO SERRANO

HOLA!!!

Tenemos nuevas y buenas noticias para todos los miembros de la Comunidad Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga:

Vamos a iniciar un sistema de aseguramiento de la calidad, y para ello necesitamos contar con la participación, colaboración y compromiso de todos ustedes.

El mejorar el servicio prestado a los clientes se ha convertido en una actividad rutinaria en todas partes, satisfacer sus necesidades y ofrecerle mucho más de lo que él quiere marca la diferencia en la preferencia entre una entidad y otra. Nosotros al ofrecer un servicio de educación tenemos una gran responsabilidad ya que de nuestras acciones y servicios prestados dependen que los jóvenes salgan preparados para la vida.

Por eso hemos decidido mejorar con calidad y uno de los objetivos que queremos alcanzar este año es implantar un sistema de gestión de calidad basados en la norma NTCGP1000:2004

NTCGP1000:2004 es una norma emitida por el Gobierno Nacional para sistemas de gestión de la calidad en la parte pública de nuestro país. Especifica las recomendaciones y requisitos para asegurar que las empresas que pertenecen a él, proporcionen productos y servicios que satisfagan los requerimientos establecidos por los clientes.

Lo que busca esta norma es que cualquier

empresa e institución educativa esté comprometida con la satisfacción del cliente **“haciendo las cosas bien”** y mejorando para el beneficio de todos. También exige que **“debemos ESCRIBIR TODO lo que hacemos y hacer todo lo que está escrito”**.

Esperamos que de hoy en adelante los fines que manejemos sean:

- Comprometernos con la satisfacción de los estudiantes y padres de familia.
- Hacer las cosas bien.
- Comprometernos con el sistema
- Mejorar continuamente.
- Registrar lo que se hace.
- Estar motivados al cambio.



Cabe resaltar que en la construcción de este camino no se encuentran solos, la Rectora del colegio confía en la calidad del trabajo que cada uno aporta día a día para el beneficio de todos, por lo que quiere contarles como se encuentra comprometido con el sistema de gestión de la calidad:

**BOLETIN #1 PAG 2
5 DE MAYO DE 2009**

“Como Rectora de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, considero importante brindar un servicio educativo de calidad, la cual podemos lograr cumpliendo con la normatividad vigente y exigencias de la comunidad educativa, razón por la cual me comprometo a apoyar el SGC cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios.

Con este sistema quiero que todos los miembros de la Comunidad Educativa lo alimenten y lo enriquezcan a diario con su arduo trabajo y compromiso, teniendo en cuenta nuestra Política de Calidad buscando el logro de los objetivos que nos lleven a obtener la satisfacción de todas y cada una de las necesidades de nuestros clientes”.

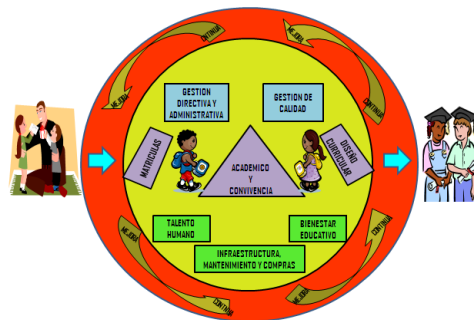
Para todo lo que realicemos o tengamos pensado realizar, debemos tener en cuenta que el trabajo en equipo nos hace más fácil la consecución de los logros y metas propuestas, además de hacerlo de una manera más eficaz, es por ello que debemos trabajar juntos para la consecución de un mismo ideal, tomando en cuenta que tenemos que ser conscientes que el futuro y la proyección de la IELCGS depende de la calidad del trabajo de cada una de las personas que laboran en esta institución, ya que nuestro liderazgo significa el liderazgo de nuestros estudiantes.

En el equipo de calidad, hemos venido trabajando desde hace dos años y medio, en un proceso pausado y con calma, para la consecución de una institución de calidad y mucho mas atractiva a la vista de los clientes que ahora tenemos y que queremos conseguir, es por esto que la alta dirección quiere darles a conocer las directrices que nos identificarán ante ellos:

MISIÓN: “La Institución educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga; es una entidad de carácter oficial basada en procesos que propician la formación integral de sus estudiantes, fomentando el desarrollo de un perfil de liderazgo social”.

VISIÓN: “La Institución educativa Luis Carlos Galán Sarmiento de Bucaramanga, se proyecta hacia el año 2010 como un eje generador de cambio socio cultural para su contexto donde sus educandos promuevan los derechos fundamentales potenciando su proyecto de vida”.

Además de las directrices de nuestra institución, el equipo de calidad ha estudiado el conjunto de las diferentes actividades realizadas en nuestra institución que mutuamente interactúan y transforman elementos de entrada en resultados para realizar el siguiente mapa de procesos:



El mapa de procesos está conformado por:

- Procesos Directivos
- Procesos Misionales
- Procesos de Apoyo o Soporte
- Procesos de Evaluación



BOLETIN #2 PAG 1
10 DE JUNIO DE 2009

DORA HERRERA ANAYA
LUSWIN ALBERTO ROMAN RUEDA
MAGDALENA VILLAMIZAR RIVERA
BETTY CASTILLA ACOSTA
DANNY LUZ ALGARIN TORRES
MARIA EUGENIA RANGEL ESTRADA
MERCEDES JANETH ARDILA JELVES
DUNEY SYLENNE ROMERO GALVIS
RUTH CASTELLANOS RINCON
ANA GRACIELA BARBOSA
JAIME ADOLFO ARIAS COLMENARES
EDWARD FERNANDO FRAGOSO SERRANO

ETAPAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



IMPLEMENTACIÓN: Conjunto de acciones encaminadas a poner en práctica y aplicación las disposiciones planificadas y diseñadas por la Institución, se realiza la divulgación y aplicación del soporte documental elaborado y se diligencian y conservan los registros que sirven como mecanismos de control y evidencia de ejecución de las actividades del proceso.

BENEFICIOS:

- Una institución en la que todo su equipo humano trabaje orientado a la calidad consigue que los miembros de la comunidad dispongan de los recursos adecuados para realizar su trabajo, pues el sistema asegura la disposición de recursos humanos y materiales necesarios para la actividad que se desempeña.
- Todos los procesos de trabajo de la institución quedan documentados. Si todo el personal cumple y aplica los procesos tal y como se han reflejado al sistema, se consigue que el servicio ofrecido a la comunidad se realice de forma estandarizada, asegurando la homogeneidad de los resultados.

- El sistema permite identificar los requisitos y exigencias de la comunidad facilitando la fijación de objetivos a cumplir y el desarrollo de nuevos programas y proyectos o el fortalecimiento y la continuidad de los existentes.



- Con todo esto se consiguen importantes beneficios externos: se asegura que nuestro servicio siga un estándar de calidad, se consigue una ventaja competitiva, se conoce a la comunidad educativa y sus exigencias mejorando sus expectativas y fidelización para convertirnos en una institución aspiracional.

Para poder entender un poco mejor los formatos que se manejarán de ahora en adelante, la siguiente tabla nos muestra la codificación utilizada en cada uno de estos y a que proceso del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento pertenece.

AAA - BB - CC

ANEXO K BOLETINES GALAN EXPRESS

BOLETIN #2 PAG 2
10 DE JUNIO DE 2009

AAA: Hace referencia al proceso que generó el documento. Los procesos establecidos en la INSTITUCION EDUCATIVA LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO, son los siguientes:

CÓDIGO	PROCESO
PGD	Gestión Directiva
PGC	Gestión de Calidad
PMT	Matrícula
PDC	Diseño Curricular
PAC	Académico y Convivencia
PBE	Bienestar Educativo
PTH	Talento Humano
PCI	Compras, Infraestructura y Mantenimiento

No esta de más recordar que el éxito de esta etapa, de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la institución, está en las manos de cada uno de nosotros, el poder lograr un servicio más eficiente y mucho más atractivo para la comunidad educativa y ser parte del selecto grupo de colegios en el que todos quieren tener a sus hijos estudiando; teniendo un cambio de actitud en todos nosotros buscando siempre mejorar para bien de la comunidad.

Hay que recordar que todo esto siempre estará abierto a cambios y que toda sugerencia o inquietud que tengas será tenida en cuenta en pro de obtener una luz y una facilitación del trabajo a realizar. Nunca olvidemos, el mundo está al alcance de nuestras manos y que la calidad es un compromiso de todos.

BB: Hace referencia al tipo de documento. Los documentos están definidos de la siguiente forma:

CÓDIGO	DOCUMENTO
CA	Caracterización
ES	Especificación
FO	Formato
GU	Guía
IN	Instructivo
MA	Manual
PR	Procedimiento



CC: Consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento.

A continuación se presenta un ejemplo:

PGC-GU-01: Hace referencia a la guía uno (1) del proceso Gestión de Calidad.

GALAN EXPRESS

BOLETIN #4 PAG 1
13 DE AGOSTO DE 2009

DORA HERRERA ANAYA
LUSWIN ALBERTO ROMAN RUEDA
MAGDALENA VILLAMIZAR RIVERA
BETTY CASTILLA ACOSTA
DANNY LUZ ALGARIN TORRES
MARIA EUGENIA RANGEL ESTRADA
MERCEDES JANETH ARDILA JELVES
DUNEYE SYLENNE ROMERO GALVIS
RUTH CASTELLANOS RINCON
ANA GRACIELA BARBOSA
JAIME ADOLFO ARIAS COLMENARES
EDWARD FERNANDO FRAGOSO SERRANO

SEIS JUGADAS MAESTRAS EN UNA EMERGENCIA

Ante la amenaza de una emergencia, la institución educativa debe tener siempre presente esta estrategia que permite prepararnos para responder a cualquier posible evento:

- 1. Colegio seguro:** Deben asegurarse los objetos en las áreas del colegio que puedan lastimar a las personas u obstruir la evacuación.
- 2. Plan escolar para la gestión del riesgo:** Conformación activa del comité escolar y las brigadas operativas, de evacuación, primeros auxilios y contra incendios.
- 3. Kit para emergencias:** Tener a mano un pito, una linterna, un radio portátil, una botella de agua, lista de las personas que se encuentran con usted y un equipo básico de primeros auxilios.
- 4. Edificación segura:** Verificar, con la ayuda de alguien idóneo, si la estructura de la institución es resistente. En todo caso, identificar los lugares que puedan ofrecer mayor protección.
- 5. Primero que todo ¡Protéjase!:** Durante una emergencia, busque siempre alejarse del peligro, no juegue a hacerse el héroe, espere siempre a que el peligro haya bajado un poco. Busque siempre el sitio designado para la reunión final.
- 6. Evaluar la situación y actuar:** Cuando pase la emergencia, verificar el estado de salud propio y el de los estudiantes a cargo. Se deben inspeccionar daños, desconectar la electricidad, cerrar los pasos de agua y gas,



para evitar fugas que puedan generar incendios e inundaciones.

BRIGADAS DE EMERGENCIAS

Es el grupo de miembros de la comunidad educativa organizados, entrenados y equipados para identificar las condiciones de riesgo que puedan generar emergencias y actuar adecuadamente controlando o minimizando sus consecuencias.

BRIGADISTAS

Se recomienda que los integrantes de la brigada reúnan ciertas características:

- Ser voluntarios
- Representar a todas las áreas y turnos.
- Tener permanencia dentro de la Institución
- Poseer liderazgo que permita la participación y creatividad de otros integrantes.
- Estar en adecuado estado físico y mental.
- Conocer la Institución y sus procesos.
- Estar capacitado y entrenado adecuadamente.

CARACTERÍSTICAS DE UN BRIGADISTA

- Autocontrol
- Paciencia
- Amabilidad
- Liderazgo
- Habilidad
- Recursividad
- Observador



COMPOSICIÓN DE LA BRIGADA

- Grupo de primeros auxilios
- Grupo de prevención y control de fuego
- Grupo de evacuaciones

PRIMEROS AUXILIOS

Tiene como finalidad atender y estabilizar víctimas en el sitio de la emergencia, solicitar ayuda médica y remitir a los centros de salud de ser necesario. No olvidar mantener el botiquín de primeros auxilios debidamente equipado. Además los integrantes del grupo de primeros auxilios requieren adquirir conocimientos básicos sobre los cuidados inmediatos y temporales que se deben prestar a un individuo víctima de un accidente o enfermedad repentina, mientras recibe atención médica adecuada. Incluye prácticas de reanimación cardio-respiratoria (RCP).



PREVENCIÓN Y CONTROL DEL FUEGO

Es el grupo encargado de minimizar las lesiones y pérdidas que se puedan presentar como

consecuencia de incendios. Este grupo debe tener conocimientos básicos sobre prevención, protección y control de los riesgos de incendio, los cuales incluyen prácticas de manejo de extintores o manejo de mangueras, conocimiento de los tipos de fuegos, entre otras.



EVACUACIÓN:

Coordina y dirige la evacuación del personal hacia sitios de menor riesgo y lleva a cabo la labor de rescate de las personas que no pudieron evacuar. Este grupo de personas debe tener conocimientos acerca de la planeación y desarrollo de las acciones coordinadas para la salida ágil y segura del personal en caso de emergencia, deben conocer las funciones y procedimientos de la evacuación y conocer las alarmas para las mismas.





BOLETIN #5 PAG 1
02 DE SEPTIEMBRE DE 2009

DORA HERRERA ANAYA
 LUSWIN ALBERTO ROMAN RUEDA
 MAGDALENA VILLAMIZAR RIVERA
 BETTY CASTILLA ACOSTA
 DANNY LUZ ALGARIN TORRES
 MARIA EUGENIA RANGEL ESTRADA
 MERCEDES JANETH ARDILA JELVES
 DUNEYE SYLENNE ROMERO GALVIS
 RUTH CASTELLANOS RINCON
 ANA GRACIELA BARBOSA
 DEISY PAOLA SAAVEDRA RANGEL
 JAIME ADOLFO ARIAS COLMENARES
 EDWARD FERNANDO FRAGOSO SERRANO

En los días del 10 al 16 de Septiembre se llevará a cabo dentro de la institución la primer auditoría interna de calidad. Esta tiene como fin revisar cómo va la implementación de nuestro sistema. La auditoría será efectuada por docentes de la misma y, además, por dos ingenieros industriales de la Universidad Industrial de Santander. El propósito es, como ya se mencionó antes, es el de revisar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y poder determinar el cumplimiento, por parte de los líderes de los procesos, de los estándares estipulados en la norma NTCGP 1000:2004.

Auditoría interna

La auditoría de calidad es una herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en el seno de la institución, esta puede ser fruto del propio sistema o bien obedecer a pautas de terceros, en cualquiera de los dos casos la alta dirección deberá poner los medios adecuados para su realización. Las auditorías de la calidad se realizan con la finalidad de determinar:

- La conformidad de las actuaciones del personal de una organización con referencia a los requisitos de su programa de calidad según lo definido en la documentación (manual de calidad, manual de procedimientos, especificaciones de compra, etc.).
- La eficacia de las distintas actividades que constituyen el sistema de la calidad de una organización, y de las medidas correctoras/preventivas adoptadas. Hay que tener en cuenta, no obstante, que la filosofía de los programas de aseguramiento de la calidad está basada en la prevención, más que en la detección de

problemas, y por ello debemos dar mayor importancia a:

- ✓ Detectar pronto el problema
- ✓ Conocer la profundidad del mismo
- ✓ Descubrir la causa principal del problema
- Las auditorías de calidad proporcionan a la dirección de la empresa evidencias objetivas lo cual va a permitir a la dirección tomar decisiones basándose en hechos y no en hipótesis.



pgi0055 www.fotosearch.es

Conceptos básicos:

• **Auditoría:** Examen sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas objetivamente a fin de determinar el funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

• **No conformidad:** El no cumplimiento de un requisito especificado, necesidad o expectativa establecida del cual queda constancia en el formato respectivo.

• **Acción preventiva:** Una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable potencial, para evitar que ocurra.

•**Acción correctiva:** Una acción emprendida para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable existente, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.



CARACTERISTICAS DE LA AUDITORIA

Es objetiva:

significa que el examen es imparcial, sin presiones ni halagos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En todo momento debe prevalecer el juicio del auditor, que estará sustentado por su capacidad profesional y conocimiento pleno de los hechos que refleja en su informe.

Es Sistemática y profesional:

La auditoría debe ser cuidadosamente planeada y estructurada y se debe llevar a cabo por auditores capacitados, con experiencia y conocimiento en los procesos de la institución, los cuales se atienen a las normas de auditoría establecidas y al código de Ética Profesional.

Informe:

Finaliza con la elaboración de un informe escrito (dictamen) que contiene los resultados del examen practicado, el cual debe conocer de previo la persona auditada para que pueda hacer las correspondientes observaciones del mismo; además el informe contiene las conclusiones y debilidades tendientes a la mejora de las debilidades encontradas.

PARA TENER EN CUENTA:

Las entrevistas son uno de los medios mas importantes de recopilar información y se deben hacer de tal forma que se adapten a la situación y a las personas entrevistadas. Sin embargo, el auditor debería considerar lo siguiente:

- a) las entrevistas deberían realizarse durante las horas normales de trabajo y, cuando sea práctico, en el lugar de trabajo habitual de la persona entrevistada;
- b) se debería hacer todo lo posible para tranquilizar a la persona que se va a entrevistar antes y durante la entrevista;
- c) debería explicarse la razón de la entrevista y de cualquier nota que se tome;
- d) las entrevistas pueden iniciarse pidiendo a las personas que describan su trabajo;
- e) deberían evitarse preguntas que predispongan las respuesta (es decir, preguntas inductivas);
- f) los resultados de la entrevista deberían ser resumidos y revisados con la persona entrevistada;
- g) se debería agradecer a las personas entrevistadas su participación y cooperación.

EN LA INSTITUCIÓN ...

... Se está llevando a cabo el proyecto de **Líderes de Calidad**, que consiste en la capacitación de niños de los grados 5°, 9°, 10° y 11°, en temas relacionados a la calidad y en referencia a lo que se está haciendo en la Institución y en otras entidades del país. La participación en este proyecto se hace de manera voluntaria y, por tal motivo, queriendo retribuirles el interés y la participación, se consiguió, por medio de la rectora, otorgarles un incentivo en la materia de Sociales, para los niños de 5° y 9°, y Economía y Política, a los estudiantes de 10° y 11°.

Anexo L. Líderes de Calidad

ESCUELA LIDERES DE CALIDAD

RESPONSABLE: Jaime Adolfo Arias Colmenares
Edward Fernando Frago Serrano

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Viendo la necesidad de que los estudiantes y padres de familia sean partícipes de los proyectos institucionales que se llevan a cabo en la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento, específicamente en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, basados en la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTCGP1000:2004, se quiere realizar, junto con los estudiantes de los grados 5º, de primaria, y 9º y 10º un proyecto denominado “**Escuela Líderes de Calidad**”, el cual busca brindar herramientas para ayudar con su formación integral.

ALCANCE

Con este proyecto se quiere dar a conocer los fundamentos básicos de calidad, la importancia del Sistema de Gestión de Calidad, sus ventajas y desventajas y lo que se está realizando en la Institución con respecto al tema, brindarles una vista exterior de lo que otras empresas han logrado al implementar este sistema, con el fin de que ellos lo conviertan en un estilo de vida y se conviertan en multiplicadores de la información referente a la Calidad.

OBJETIVO GENERAL

Lograr la participación de los estudiantes y padres de familia, brindándoles las herramientas necesarias sobre temas como la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer el Sistema de Gestión de la Calidad que se está trabajando en la Institución.
- Enseñarles la metodología de calidad trabajada en la actualidad en las empresas colombianas.
- Generar un liderazgo en los estudiantes.
- Crearle el espacio a los estudiantes y padres de familia en proyectos Institucionales.

ESTRUCTURA DEL PROYECTO

- Presentación del proyecto.

- Fundamentos básicos de un Sistema de Gestión de la Calidad
- Importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Etapas de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución Educativa Luis Carlos Galán Sarmiento.
- Auditoría Interna.
- Retroalimentación de la Auditoría Interna.

CRONOGRAMA

CRONOGRAMA ESCUELA GALANISTA DE CALIDAD																											
ACTIVIDADES	AGOSTO															SEPTIEMBRE											
	10	11	12	13	14	18	19	20	21	24	25	26	27	28	31	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16
Fundamentos básicos de un S.G.C.			MAÑANA		TARDE																						
Importancia de un S.G.C.						MAÑANA	TARDE																				
Etapas de un S.G.C.										MAÑANA	TARDE																
Implementación del S.G.C. en la I.E.L.C.G.S.															TARDE				MAÑANA								
Auditoría interna																					MAÑANA			TARDE			
Retroalimentación de la auditoría interna																										MAÑANA	TARDE

MAÑANA 

TARDE 

PRESUPUESTO

- **Materiales:** \$10.000 (Por Actividad)
- **Papelería:** 1 Resma de papel, lápices y Espografos.
- **Refrigerio:** \$10.000 (Por Actividad)

BIBLIOGRAFÍA

- República de Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Guía de diagnóstico para la implementación del sistema de gestión de la calidad bajo la norma técnica de calidad de la gestión pública NTCGP 1000:2004. Red universitaria de extensión de la calidad. Bogotá, D.C. Septiembre de 2006.
- República de Colombia. Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Guía de Planeación para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Red universitaria de extensión de la calidad. Bogotá, D.C. Septiembre de 2006.
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. Norma técnica de calidad NTC ISO 9000:2000.
- Sistemas de Gestión de la Calidad Norma técnica de calidad NTC ISO 9001:2000.
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004.
- Guía Práctica Para Implementar el Mejoramiento de la Calidad en la Educación: El proyecto educativo líderes siglo XXI nace en el año 1994, como una iniciativa del foro de presidentes de la cámara de comercio de Santa Fe de Bogotá, materializada en un proyecto educativo liderado por parejas de empresas e instituciones educativas, para contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación en el país.
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Norma Técnica de Calidad NTC OHSAS 18001:2007.
- Modelo Estándar de Control Interno. MECI 1000:2005.

Anexo M. Programa de Salud ocupacional (Copia controlada - no disponible)

Anexo N. Plan de auditoría

N° AUDITORIA	1	FECHA:	DD	MM	AA
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: <ul style="list-style-type: none">• Determinar el grado de conformidad del SGC con los criterios establecidos en la NTCGP1000:2004.• Evaluar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente legales y reglamentación.• Evaluar la eficacia del SGC para lograr los objetivos específicos en la institución Educativa.• Identificar el mejoramiento potencial en la SGC al alcance.					
ALCANCE <p>Los Procesos establecidos para la administración, diseño, desarrollo y prestación del servicio educativo en los niveles de preescolar, básica y media, a continuación se enlistan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestión Directiva• Gestión de Calidad.• Proceso de Matriculas• Diseño Curricular• Gestión Académica y Convivencia• Bienestar Educativo• Talento Humano• Infraestructura y Compra					
CRITERIOS DE LA AUDITORIA <ul style="list-style-type: none">• NTCGP 1000:2004• Manual de la Calidad• Normatividad Aplicable• Documentos establecidos en cada proceso					
AUDITOR LIDER Gustavo Adolfo Fuentes (A1)			EQUIPO AUDITOR Luswin Alberto Román (A2) Danny Luz Algarín (A3) María Eugenia Rangel (A4)		

ACTIVIDADES DE LA AUDITORIA	FECHA	HORA		REQUISITO NUMERALES	PROCESO AUDITADO	AUDITORES
		INICIO	FIN			
Reunión de apertura	03/09/2009	10:15	10:30			A1
Revisión de cumplimiento de estándares		10:30	12:00	4.1, 4.2, 5.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5	Académico y Convivencia	A1 y A2
Revisión de cumplimiento de estándares		12:00	13:30	4.1, 4.2, 6.3 7.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5	Mantenimiento, Infraestructura y Compras	A1 y A3
Revisión de cumplimiento de estándares		13:30	15:00	4.1, 4.2 5.2, 7.1, 7.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5	Matriculas	A1 y A4
Revisión de cumplimiento de estándares		15:00	16:30	4.1, 4.2 5, 6.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5	Gestión Directiva	A1
Revisión de cumplimiento de estándares	04/09/09	10:30	12:00	4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 6.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.3, 7.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5	Bienestar Comunitario	A1 y A3
Revisión de cumplimiento de estándares		12:00	13:30	4.2, 5.5.1, 5.2, 6.2, 6.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5	Talento Humano	A1 y A2
Revisión de cumplimiento de estándares		13:30	15:00	4.2.4; 5.3; 5.4.1; 5.6.2; 7.1; 7.2.1; 7.3; 8.1; 8.4	Gestión Curricular	A1 y A4
Revisión de cumplimiento de		15:00	16:30	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2,	Gestión de Calidad	A1 y A4

estándares				5.4.2, 5.6.2, 6.1, 8.		
Reunión de cierre		16:30	16:45			A1

OBSERVACIONES: El proceso de Gestión de Calidad y el control de registros, documentos y análisis de indicadores, se analizarán durante el desarrollo de la auditoría.

RESPONSABLE	APROBADO POR	FECHA
Gustavo Adolfo Fuentes	Luswin Alberto Román	01/09/2009

N° AUDITORIA	2	FECHA:	DD	MM	AA
---------------------	---	---------------	----	----	----

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

- Determinar el grado de conformidad del SGC con los criterios establecidos en la NTCGP1000:2004.
- Evaluar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente legales y reglamentación.
- Evaluar la eficacia del SGC para lograr los objetivos específicos en la institución Educativa.
- Identificar el mejoramiento potencial en la SGC al alcance.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de las acciones de mejora planteadas por la institución.

ALCANCE

Los Procesos establecidos para la administración, diseño, desarrollo y prestación del servicio educativo en los niveles de preescolar, básica y media, a continuación se enlistan:

- Gestión Directiva
- Gestión de Calidad.
- Proceso de Matriculas
- Diseño Curricular
- Gestión Académica y Convivencia
- Bienestar Educativo
- Talento Humano
- Infraestructura y Compra

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

- NTCGP 1000:2004
- Manual de la Calidad
- Normatividad Aplicable
- Documentos establecidos en cada proceso

AUDITOR LIDER

Cristian Matheus Esteban (A1)

EQUIPO AUDITOR

Luswin Alberto Roman (A2)


Danny Luz Algarin (A3)

Maria Eugenia Rangel (A4)

ACTIVIDADES DE LA AUDITORIA	FECHA	HORA		REQUISITO NUMERALES	PROCESO AUDITADO	AUDITORES
		INICIO	FIN			
Reunión de apertura	03/09/2009	10:15	10:30			A1
Revisión de cumplimiento de estándares		10:30	12:00	4.2.4; 5.3; 5.4.1; 5.6.2; 7.1; 7.2.1; 7.3; 8.1; 8.4	Gestión Curricular	A1 y A4
Revisión de cumplimiento de estándares		12:00	13:30	4.2, 5.5.1, 5.2, 6.2, 6.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5	Talento Humano	A1 y A2
Revisión de cumplimiento de estándares		13:30	15:00	4.1, 4.2 5.2, 7.1, 7.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5	Matriculas	A1 y A4
Revisión de cumplimiento de estándares		15:00	16:30	4.1, 4.2 5, 6.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5	Gestión Directiva	A1
Revisión de cumplimiento de estándares	04/09/09	10:30	12:00	4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 6.1, 7.1, 7.2.1, 7.2.3, 7.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5	Bienestar Comunitario	A1 y A3
Revisión de cumplimiento de estándares		12:00	13:30	4.1, 4.2, 6.3 7.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5	Mantenimiento, Infraestructura y Compras	A1 y A3
Revisión de cumplimiento de estándares		13:30	15:00	4.1, 4.2, 5.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5	Académico y Convivencia	A1 y A2
Revisión de cumplimiento de		15:00	16:30	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3,	Gestión de Calidad	A1 y A4

estándares				4.2.4, 5.2, 5.4.2, 5.6.2, 6.1, 8.		
Reunión de cierre		16:30	16:45			A1

OBSERVACIONES: El proceso de Gestión de Calidad y el control de registros, documentos y análisis de indicadores, se analizarán durante el desarrollo de la auditoría.

RESPONSABLE	APROBADO POR	FECHA
 Cristian Matheus Esteban	Luswin Alberto Román	06/10/2009

Anexo O. Informe primer auditoría

N° INFORME AUDITORÍA:	1	FECHA:	10	09	09	
OBJETIVO:						
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de conformidad del SGC con los criterios establecidos en la GP 1000. • Evaluar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente legales y reglamentación. • Evaluar la eficacia del SGC para lograr los objetivos específicos en la institución Educativa. • Identificar el mejoramiento potencial en la SGC al alcance. 						
ALCANCE DE LA AUDITORÍA: Los Procesos establecidos para la administración, diseño, desarrollo y prestación del servicio educativo en los niveles de preescolar, básica y media.						
PROCESOS AUDITADOS:						
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Directiva • Gestión de Calidad. • Proceso de Matriculas • Diseño Curricular • Gestión Académica y Convivencia • Bienestar Educativo • Talento Humano • Infraestructura y Compra 						
EQUIPO AUDITOR:			PERSONAL ENTREVISTADO:			
Gustavo Adolfo Fuentes (A1)			<ul style="list-style-type: none"> • Líderes de proceso. • Personal administrativo. • Personal docente. • Estudiantes. 			
Luswin Alberto Roman (A2)						
Danny Algarin (A3)						
Maria Eugenia Rangel (A4)						
DOCUMENTOS ANALIZADOS:						
<ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad. • Caracterizaciones de los procesos. • Procedimientos documentados de los procesos. • Indicadores de gestión de los procesos. • NTCGP1000:2004 						
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA						
ASPECTOS FAVORABLES:						
<ul style="list-style-type: none"> • El compromiso evidenciado por la Rectoría, el cual promueve la participación de líderes de proceso y participantes de cada proceso. • La consecución de recursos y de proyectos beneficiosos para la comunidad educativa, como por ejemplo el restaurante escolar. 						

ASPECTOS DÉBILES:

- El reporte de datos para poder alimentar los indicadores y realizar análisis sistemático, para identificar acciones de mejora.
- El reporte de no conformidades, acciones preventivas y correctivas en cada uno de los procesos.
- Los registros de competencia de los miembros de la comunidad educativa
- La comunicación con la comunidad del horizonte institucional.

INFORME DE HALLAZGOS**NO CONFORMIDADES:**

- Gestión Directiva y Administrativa:
 - Numeral 5.5.3 y 7.2.3: No se evidencia que la institución tenga una disposición eficaz para la comunicación dentro de la institución como con los clientes.
 - Numeral 5.3.d: No se evidencia que la política de calidad sea comunicada y entendida dentro de la institución.
- Talento Humano:
 - Numeral 6.2.2: No se evidencia el control de la competencia, toma de conciencia y formación del personal de la institución.
- Gestión Curricular:
 - Numeral 7.3.4 y 7.3.5: No se evidencia la revisión y la verificación del diseño y desarrollo por medio de indicadores para hacerle un seguimiento sistemático.
- Mantenimiento, Infraestructura y Compras:
 - Numeral 6.3: No se evidencia el mantenimiento de la infraestructura (equipos) necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio.
- Gestión de Calidad:
 - Numeral 4.2.4: El control de los registros de la institución se realiza de manera superficial y no se desarrolla el procedimiento documentado para tal fin.
 - Numeral 8.1: No se evidencia la implementación de los procesos de seguimiento, análisis y mejora.
- Matrículas:
 - Numeral 7.3.2: No se evidencia la determinación de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo con los clientes.

OBSERVACIONES:

- Talento Humano:
 - Numeral 6.2.1: Asegurarse de que el personal que realice trabajos que afecten la calidad del servicio, mantengan actualizadas sus hojas de vida.
- Académico y Convivencia:
 - Numeral 6.4: Garantizar que el cumplimiento del cronograma de reuniones de los jefes de área en la institución esté más acorde al

tiempo de la programación de la institución.

- Bienestar Comunitario:
 - Numeral 4.2.1: Fortalecer la gestión documental, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales y poder asegurar la planificación, operación y control de sus procesos.
- Gestión de Calidad:
 - Numeral 4.2.4: Asegurar que las acciones preventivas y correctivas efectuadas en la institución sean registradas según lo establecido en el procedimiento de acciones preventivas y correctivas (PGC-PR-03).

FIRMA AUDITOR LIDER:

FIRMA RECTOR:

GUSTAVO ADOLFO FUENTES

DORA HERRERA ANAYA

Anexo P. Plan de mejora primer auditoría

PROCESO	HALLAZGOS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA		OBSERVACIONES
					INICO	FIN	
Gestión directiva y administrativa	No se evidencia que la institución tenga una disposición eficaz para la comunicación dentro de la institución como con los clientes. Incumpliendo con el numeral 5.5.3 y 7.2.3	Establecer un conducto regular de comunicaciones en la institución	Rectora	Conducto regular de comunicaciones	10/09/09	16/09/09	
Gestión directiva y administrativa	No se evidencia que la política de calidad sea comunicada y entendida dentro de la institución. Incumpliendo con el numeral 5.3.d	Determinar 20 minutos de la hora de dirección de grupo semanal, para tratar temas relacionados con el horizonte institucional.	Rectora	Estudiantes conscientes del Horizonte Institucional	10/09/09	17/09/09	Los estudiantes no conocen la política de calidad de la institución. Se han puesto en marcha mecanismos para socializar el horizonte institucional pero no se ha institucionalizado.

Talento Humano	No se evidencia el control de la competencia, toma de conciencia y formación del personal de la institución. Incumpliendo con el numeral 6.2.2.	Concientizar al personal de la institución sobre la importancia de mantener actualizadas las hojas de vida de cada uno.	Líder de talento humano	Hojas de vida actualizadas	10/09/09	24/09/09	Los docentes no entregan las memorias de las capacitaciones. Existen formatos y procedimientos que no han sido implementados ya que desde el momento de su creación, no ha llegado personal docente o administrativo nuevo a la institución.
Gestión Curricular	No se evidencia la revisión y la verificación del diseño y desarrollo por medio de indicadores. Incumpliendo los numerales 7.3.4 y 7.3.5	Definir los indicadores de gestión para el control del proceso.	Líder del proceso	Indicadores de gestión	10/09/09	18/09/09	No están definidos los indicadores de gestión del proceso.
Gestión de Calidad.	El control de los registros de la institución se realiza de manera superficial y no	Determinar un lugar fijo en la institución donde guardar los registros generados por	Coordinador de Calidad	Estante de Calidad	10/09/09	15/09/09	Los formatos no tienen un destino asignado.

	se desarrolla el procedimiento documentado para tal fin. Incumpliendo con el numeral 4.2.4	la implementación del SGC					
Gestión de Calidad	No se evidencia la implementación de los procesos de seguimiento, análisis y mejora. Incumpliendo con el numeral 8.1	Realizar nuevamente una capacitación de los beneficios y ventajas del seguimiento, análisis y mejora del SGC	Comité de calidad	Docentes capacitados	10/09/09	17/09/09	
Mantenimiento, Infraestructura y Compra	No se evidencia el mantenimiento de la infraestructura y equipos necesarios para lograr la conformidad de los requisitos del servicio. Incumpliendo el numeral 6.3	Establecer un plan de mantenimiento de la infraestructura y equipos.	Docente de sistemas	Plan de mantenimiento	10/09/09	24/09/09	

Matrículas	No se evidencia la determinación de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo con los clientes. Incumpliendo el numeral 7.3.2	Establecer un cronograma anual de de reuniones con los padres de familia.	Líder de gestión curricular	Cronograma de reuniones de padres de familia.	10/09/09	04/12/09	
------------	---	---	-----------------------------	---	----------	----------	--

Anexo Q. Informe segunda auditoría

N° INFORME AUDITORÍA:	2	FECHA:	08	10	09	
OBJETIVO:						
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de conformidad del SGC con los criterios establecidos en la GP 1000. • Evaluar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente legales y reglamentación. • Evaluar la eficacia del SGC para lograr los objetivos específicos en la institución Educativa. • Identificar el mejoramiento potencial en la SGC al alcance. 						
ALCANCE DE LA AUDITORÍA: Los Procesos establecidos para la administración, diseño, desarrollo y prestación del servicio educativo en los niveles de preescolar, básica y media.						
PROCESOS AUDITADOS:						
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Directiva • Gestión de Calidad. • Proceso de Matriculas • Diseño Curricular • Gestión Académica y Convivencia • Bienestar Educativo • Talento Humano • Infraestructura y Compra 						
EQUIPO AUDITOR:			PERSONAL ENTREVISTADO:			
Cristian Matheus Esteban (A1)			<ul style="list-style-type: none"> • Líderes de proceso. • Personal administrativo. • Personal docente. • Estudiantes. 			
Luswin Alberto Roman (A2)						
Danny Algarin (A3)						
Maria Eugenia Rangel (A4)						
DOCUMENTOS ANALIZADOS:						
<ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad. • Caracterizaciones de los procesos. • Procedimientos documentados de los procesos. • Indicadores de gestión de los procesos. • NTCGP1000:2004 						
HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA						
ASPECTOS FAVORABLES:						
<ul style="list-style-type: none"> • El compromiso evidenciado por la Rectoría, el cual promueve la participación de líderes de proceso y participantes de cada proceso. • La consecución de recursos y de proyectos beneficiosos para la comunidad educativa, como por ejemplo el restaurante escolar. • Los procesos misionales, en los cuales se aprecia la planeación, control y seguimiento de los mismos. 						

ASPECTOS DÉBILES:

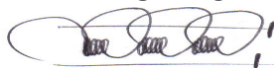
- El reporte de datos para poder alimentar los indicadores de los procesos de apoyo y realizar análisis sistemático, para identificar acciones de mejora.
- El reporte de no conformidades, acciones preventivas y correctivas en cada uno de los procesos.
- Los registros de competencia de los miembros de la comunidad educativa
- La comunicación con la comunidad del horizonte institucional.

INFORME DE HALLAZGOS**NO CONFORMIDADES:**

- Gestión Directiva y Administrativa:
 - Numeral 5.5.3: No se evidencia que la comunicación se efectúa dentro de la institución.
- Talento Humano:
 - Numeral 6.4: No se evidencia la determinación de un ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.
- Gestión de Calidad:
 - Numeral 8.5.2: No se encontraron las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades evidenciadas por los clientes por medio de sugerencias, quejas o reclamos.
 - Numeral 8.4: No se evidencia la recopilación de los datos apropiados para realizar una mejora continua en el servicio ofrecido por la institución.

OBSERVACIONES:

- Talento Humano:
 - Numeral 6.2.1: Asegurarse de que el personal que realice trabajos que afecten la calidad del servicio, mantengan actualizadas sus hojas de vida.
- Académico y Convivencia:
 - Numeral 7.5.3: Garantizar las disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente relativas a la información sobre el servicio prestado.
- Gestión de Calidad:
 - Numeral 8.4: Garantizar el análisis de datos que se generan en los procesos del SGC de la institución para identificar tendencias y definir acciones de mejoras para mejorar el desempeño de la institución.
 - Numeral 8.5.2 y 8.5.3: Fortalecer la aplicación de métodos para intensificar el reporte de acciones correctivas y preventivas, con el fin de asegurar la mejora continua de SGC.

FIRMA AUDITOR LIDER:

CRISTIAN MATHEUS ESTEBAN

FIRMA RECTOR:

DORA HERRERA ANAYA

Anexo R. Plan de mejora segunda auditoría

PROCESO	HALLAZGOS	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA		OBSERVACIONES
					INICO	FIN	
Gestión Directiva y Administrativa	No se evidencia que la comunicación se efectúa dentro de la institución. Incumpliendo con el numeral 5.5.3	Dar a conocer el conducto regular de la institución en una jornada pedagógica	Rectora	Crear un ambiente laboral eficaz	08/10/09	09/10/09	A pesar de que existe un conducto regular de comunicaciones, no se está implementando eficazmente.
Talento Humano	No se evidencian actividades de integración del personal de la institución, obteniendo un ambiente laboral desfavorable. Incumpliendo con el numeral 6.4	Anexar al cronograma institucional actividades de recreación e integración teniendo en cuenta los intereses del personal.	Coordinadores	Ambiente laboral favorable	08/10/09	04/12/09	
Gestión de Calidad	No se encontraron las acciones	Crear una cartelera en la que se	Coordinadores	Solucionar las sugerencias, quejas y reclamos de los	08/10/09	15/10/09	

	necesarias para eliminar las causas de las no conformidades evidenciadas por los clientes por medio de sugerencias, quejas o reclamos. Incumpliendo con el numeral 8.5.2	expongan todas las sugerencias, quejas o reclamos que llegan a la institución		clientes.			
Gestión de Calidad	No se evidencia la recopilación de los datos apropiados para realizar una mejora continua en el servicio ofrecido por la institución. Incumpliendo con el numeral 8.4	Realizar un cronograma en el que cada mes se le pedirá a los líderes de proceso resultados de sus indicadores	Comité de calidad	Cronograma de revisión de indicadores	08/10/09	16/10/09	

Anexo S. Procedimientos, guías, instructivos IELCGS (Copia Controlada – no Disponible)