

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
"COLEGIO DE SANTANDER" BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA

NTC ISO 9001:2008

ZAYDA VIVIANA DURÁN BAUTISTA
LORENA PAOLA SALAZAR SUÁREZ

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

2011

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
"COLEGIO DE SANTANDER" BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA
NTC ISO 9001:2008

ZAYDA VIVIANA DURÁN BAUTISTA
LORENA PAOLA SALAZAR SUÁREZ

Proyecto de Grado para optar por el título de

Ingeniería Industrial

Directora

SIOMARA HERNÁNDEZ SÁNCHEZ
Ingeniera Industrial

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

2011

DEDICATORIA

A Dios. Por habernos permitido llegar hasta este punto con salud para alcanzar los objetivos propuestos, además por su infinita bondad y amor.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional en todos los aspectos de la vida.

A nuestros hermanos por su amor y apoyo en el transcurso del tiempo.

A todos nuestros demás familiares y amigos que siempre estuvieron ahí compartiendo y brindándonos su apoyo,

A nuestros maestros. Gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de nuestra formación profesional.

Tabla de Contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	20
1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	22
1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	22
1.1.1 Objetivo general	22
1.1.2 Objetivos específicos	22
1.1.3 Alcance	24
2 GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....	25
2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	25
2.1.1 Reseña histórica.....	26
2.1.2 Misión.....	28
2.1.3 Visión	29
2.1.4 Lema	29
2.1.1 Organigrama.	29
3 MARCO TEÓRICO.....	30
3.1 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	30
3.1.1 La calidad para Joseph Juran	31
3.1.2 El mapa de carreteras para la planificación de la calidad	34
3.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	34
3.3 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	36
3.4 ESTRUCTURA NORMAS ISO 9001:2008.....	39

3.4.1	Descripción	41
3.4.2	Estructura de ISO 9001:2008	41
3.5	CERTIFICACIÓN	43
3.5.1	Organismos certificadores en Colombia.....	44
3.5.1.1	Metodología de las 9 eses:	44
4	ETAPA DE DIAGNÓSTICO.....	48
4.1	DEFINICIÓN DEL OBJETIVO	48
4.2	ALCANCE.....	48
4.3	RESPONSABLES.....	48
4.4	AGENDA.....	49
4.5	LISTA DE CHEQUEO.....	49
4.6	DIAGNÓSTICO INICIAL DEL COLEGIO DE SANTANDER	49
4.7	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO.....	49
5	ETAPA DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	51
5.1	CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD.....	51
5.1.1	Roles y responsabilidades del comité de calidad	51
5.1.2	Miembros del comité de calidad.....	56
5.1.3	Agenda de trabajo	57
5.1.4	Características de los integrantes del comité de calidad.....	58
5.1.5	Alcance del S.G.C	58
5.2	EXCLUSIONES	59
5.3	POLÍTICAS DE CALIDAD.....	59
5.4	OBJETIVOS DE CALIDAD	60

5.5	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:	61
5.6	MAPA DE PROCESOS:	62
6	ETAPA SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	63
6.1	PLANIFICACIÓN DE LAS CAPACITACIONES	63
6.1.1	Proyecto de mejoramiento ambiental	66
6.1.1.1	Sensibilización, Metodología de las 5S's en el Colegio De Santander:	66
6.2	RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES- SEGUIMIENTO A LA EFICACIA	68
6.3	REGISTROS.....	68
7	ETAPA DE DOCUMENTACIÓN.....	69
7.1	DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	69
7.2	Codificación de documentos.....	70
7.2.1	Elaboración de los documentos:	72
7.3	MANUAL DE FUNCIONES:.....	74
7.4	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS:.....	75
7.4.1	Procesos directivos	75
7.4.2	Procesos de formación o misionales:.....	76
7.4.3	Procesos de apoyo.....	76
7.5	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	77
7.6	INDICADORES DE GESTIÓN.....	78
8	ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN:	79
8.1	ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS.....	79
8.2	ELABORACIÓN DE INDICADORES	80

8.3	CARACTERIZACIONES.....	80
8.4	REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	83
8.5	APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	84
8.6	ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	85
8.6.1	Registros del SGC.....	85
8.7	DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	88
8.8	CONTROL DE ASISTENCIA A LAS CAPACITACIONES	90
8.8.1	Resultados de las capacitaciones:	90
8.9	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.....	91
9	AUDITORÍAS	100
9.1	PRIMERA AUDITORÍA INTERNA	100
9.1.1	Desarrollo de las auditorías internas:	100
9.1.2	Resultados de la auditoría.....	105
9.1.3	Estado de cumplimiento fruto de la primera auditoría:	108
9.2	SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA.....	108
9.2.1	Resultados de la segunda auditoría:	109
10	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	113
10.1	CRONOGRAMA REAL CUMPLIDO:	114
10.2	COMPARACIÓN DE CRONOGRAMAS:	114
10.3	APORTE DE LA INGENIERÍA INDUSTRIAL AL PROYECTO EN LA INSTITUCIÓN.....	114
11	CONCLUSIONES.....	116
12	RECOMENDACIONES	118
	BIBLIOGRAFÍA.....	121

LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1. Escudo Colegio De Santander	25
Imagen 2. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	37
Imagen 3. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos ...	39
Imagen 4. Estructura de la NTC ISO 9001:2008.....	42
Imagen 5. Comité de calidad	56
Imagen 6. Comité de calidad	62
Imagen 7. Capacitaciones	63
Imagen 8. Capacitación	63
Imagen 9: Socialización	88
Imagen 10: Resultados encuestas docentes y directivos	94
Imagen 11: Resultados estudiantes.....	95
Imagen 12: Resultado encuesta padres de familia	96
Imagen 13. Auditoría.....	107

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Terminología financiera	33
Tabla 2. Actividades de la planificación de la calidad	34
Tabla 3. Criterios de evaluación del comité de calidad.	55
Tabla 4. Comité de calidad	56
Tabla 5. Personal capacitado del Sistema de Gestión de Calidad	65
Tabla 6. Encabezado de documentos.	70
Tabla 7. Nomenclatura del documento con su código.	71
Tabla 8. Nomenclatura de los proceso.	72
Tabla 9. Registros de SGC.	85
Tabla 10. Documentos del SGC	87
Tabla 11. Tabulación encuesta docentes y directivos	94
Tabla 12. Tabulación encuesta estudiantes.	95
Tabla 13. Tabulación Encuesta Padres	96
Tabla 14. Tabulación encuesta padres	97
Tabla 15. Análisis.	98
Tabla 16. Debilidades y acciones de mejora.	99
Tabla 17. Cumplimiento de los objetivos del proyecto.	113

ANEXOS.

Anexo A. Control de documentos de origen interno

Anexo B. Control de registros.

Anexo C. Formato de caracterizaciones de los procesos

Anexo D. Diagnóstico inicial, Colegio De Santander Bucaramanga

Anexo E. Indicadores de gestión

Anexo F. Cronograma de actividades del SGC

Anexo G. Organigrama del Colegio De Santander

Anexo h. Encuesta de satisfacción

Anexo I. Plan de auditoría 1

Anexo J. Informe de auditoría 2

Anexo K. Temas de capacitaciones

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa (s) 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.

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

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

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

EFICACIA: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

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

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

PROCESO: conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO O SERVICIO: resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

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

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

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ENTIDADES: herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

RESUMEN

TITULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "COLEGIO DE SANTANDER" BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008. *

AUTORAS: “ZAYDA VIVIANA DURAN BUTISTA” y “LORENA PAOLA SALAZAR SUAREZ” **

PALABRAS CLAVES: NTC ISO 9001:2008, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN, MEJORAMIENTO, AUDITORÍA, SISTEMA EDUCATIVO COLOMBIANO.

DESCRIPCIÓN:

¹En la actualidad las entidades educativas se han interesado en desarrollar para su sobresaliente funcionamiento, el Sistema de Gestión de la Calidad, por eso no es de extrañar que día a día incrementa el número de colegios en proceso de implementación del sistema de gestión de calidad, el cual no solo es solo una ventaja competitiva sino que también ayuda a un mejor desempeño en todos sus procesos y así la eficiencia en los mismos, teniendo como prioridad la satisfacción de las expectativas de los clientes (Estudiantes, empleados).

Este trabajo contiene diseño, documentación, implementación y evaluación del sistema de gestión de la calidad del COLEGIO DE SANTANDER, el cual está fundamentado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 en todos sus procesos.

Con el desarrollo de este proyecto se buscó diagnosticar el estado real actual del colegio, para consecutivamente determinar los procesos pertinentes para su diseño y documentación del Sistema Gestión de la Calidad, por medio de capacitaciones a la comunidad educativa, sensibilizaciones a las partes interesadas en general, y evaluarlo por medio de la medición, mejora continua y finalmente efectuar dos auditorías internas. Continuamente, se realizó la planificación incluyendo al personal involucrado brindándoles capacitación para así hacer que ellos sean autónomos y responsables no solo en la parte académica sino también frente al sistema de gestión de calidad. Finalmente elaborar la implementación de todos los aspectos que intervienen en el SGC, para contribuir a mejorar el nivel académico de la institución y superar afectivamente los inconvenientes que se puedan presentar con la comunidad educativa.

* Proyecto de grado

** Facultad de Ingeniería Físico- Mecánicas, Escuela de estudios industriales y empresariales, Directora: Ingeniera Siomara Hernández Sánchez

ABSTRAC

TITLE: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM DESIGN TO EDUCATIONAL INSTITUTION
“COLEGIO DE SANTANDER” UNDER NTC ISO 9001:2008 GUIDE *

AUTHORS: “ZAYDA VIVIANA DURAN BUTISTA” and “LORENA PAOLA SALAZAR SUAREZ” **

KEY WORDS: NTC ISO 9001:2008, SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT, DESIGN, DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION, IMPROVEMENT, AUDIT, COLOMBIAN EDUCATIONAL SYSTEM.

DESCRIPTION:

At the present time the educational institutions has been interested on reach a better functionality by developing the Quality Management System this is the reason why daily the amount of institutions developing this process increases gaining multiple advantages including a better performance, taking care of its customers and employees.

This work contains design, documents, implementation and evaluation of the Quality Management System of “COLEGIO DE SANTANDER” educational institution under the accomplishment of ISO 9001:2008 guide in all processes.

By developing this project the real and current state of the institution was diagnosed to determinate the adequate processes to design and documentation on Quality Management System by using informative meetings and awareness strategies on involved parts and evaluate it using statistics and continue improving processes and internally auditing the results two times.

The planning process, include the involved staff and it's capacitation guaranteed their autonomy and responsibility not only on the academic part but the Quality Management System. Finally the creation and implementation of all Quality Management System related processes to contribute on the academic level improvement of the institution and overcome to the educational community affairs.

* Thesis Project

** Faculty of Physical-mechanical engineering, school of Industrial and Business Studies, Director: Engineer Siomara Hernandez Sa'nchez

INTRODUCCIÓN

En un mundo de acelerados e innumerables cambios y alta competitividad que se vienen presentado a lo largo de los últimos años, en el que se encuentran inmersas la mayoría de empresas de nuestra región, resulta importante implementar instrumentos que permitan reflejar el manejo dado a los recursos propios, lo cual permitirá anticipar el futuro, aprovechar las oportunidades y limitar las amenazas generadas por el creciente desarrollo de los mercados.

Uno de los resultados de este desarrollo es la formación de clientes cada vez más exigentes, quienes manifiestan a través de diversos modos su inconformidad o aceptación por el servicio o producto ofrecido por las organizaciones. De esta forma se propicia la necesidad de mejorar los procesos de la organización para garantizar la satisfacción de los consumidores, el progreso y el fortalecimiento de la empresa en el mercado al cual se pertenece.

El presente proyecto nace de la necesidad de evaluar y mejorar los procesos que actualmente se tienen en “EL COLEGIO DE SANTADER” ya que se generan muchas actividades que no agregan valor al servicio que se ofrece al cliente. Esta institución busca la optimización de sus labores con el propósito de ganar mayor participación en el mercado, de manera que garantice la maximización del valor de la Institución y su reconocimiento como una Institución comprometida con sus clientes (Estudiantes), la cual, siendo consciente de sus limitaciones y de la competitividad que se presenta en el sector de la educación, ha comprometido recursos para la adecuación de sus instalaciones y el mejoramiento de sus procesos de servicio, es por esto que la organización determinó implementar el SGC, basado en los principios y requerimientos de la norma NTC 9001:2008,

que se convierte en la oportunidad de estandarizar sus procesos y mejorar la eficiencia y competitividad de la empresa.

El Colegio de Santander desde su creación se ha empeñado en dar una formación Integral a sus estudiantes, basadas en la formación integral del estudiante santanderino, con mecanismos que faciliten la movilidad de las personas en los procesos de Integración, favoreciendo el mejoramiento de la calidad de vida, el ingreso a la educación superior y al mundo del trabajo.

A medida que se ha avanzado en la consolidación como Institución de Educación, el Colegio de Santander, consciente de su responsabilidad ha fundamentado su trabajo en el desarrollo de la persona, visto desde la formación de valores y el compromiso existente con relación al desarrollo económico, social, político y educativo, ejes centrales del progreso de una región.

Es así como al comenzar a analizar su posición en la búsqueda del desarrollo ha creado los parámetros y ha establecido metas, que deben ser tenidos en cuenta para la el proceso de mejoramiento continuo en la institución: “Con Audacia, Valor y Honor caminamos hacia la EXCELENCIA”.

Toda organización debe encaminar sus esfuerzos hacia el mejoramiento continuo, que facilitará el logro de las metas organizacionales en el momento en que se determinen e identifiquen las necesidades de los mercados actuales, buscando el incremento de la productividad y satisfaciendo con mayor efectividad a los consumidores.

1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.1.1 Objetivo general

Diseñar, documentar, implementar y mejorar los procesos del “**Colegio de Santander**”, bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008.

1.1.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Institución educativa “COLEGIO DE SANTANDER” con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.
- Determinar los procesos a certificar, su secuencia e interacción representadas por medio de un mapa de procesos y la caracterización de los mismos.
- Describir las actividades actuales, de acuerdo a un manual de procedimientos, diseñar la documentación para dar cumplimiento de la norma, tal como son: instructivos, formatos, guías, manuales y demás documentos necesarios para garantizar la trazabilidad de los procesos de Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

- Sensibilizar, capacitar y/o formar a la organización en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de generar compromiso del personal y una cultura de calidad.
- Elaborar el manual de calidad de la organización que sirva como carta de presentación del Sistema de Gestión de Calidad implementado.
- Diseñar e Implementar indicadores de gestión, que sirvan para comprobar el mejoramiento continuo de los procesos.
- Establecer las condiciones necesarias para realizar las auditorías internas de calidad bajo los requisitos establecidos tanto en la documentación como los exigidos por la NTC ISO 9001:2008.
- Proponer e implementar las acciones de mejora a partir de las auditorías realizadas por parte del asesor en el transcurso del proyecto.
- Promover al interior de la organización una cultura de mejora continua fundamentada en la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

1.1.3 Alcance

El alcance para este proyecto comprende el desarrollo de las actividades relacionadas con el diseño, documentación, implementación y mejoramiento de los procesos del “COLEGIO DE SANTANDER”, basado en la norma NTC ISO 9001:2008, hasta la segunda auditoría interna con la elaboración e implementación de los planes de mejoramiento.

2 GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN²

2.1 IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Imagen 1. Escudo Colegio De Santander



Fuente: Archivo Institución.

- **Nombre:** Colegio De Santander
- **Naturaleza:** OFICIAL
- **Carácter:** MIXTO
- **Jornadas:** MAÑANA, TARDE Y NOCHE
- **Calendario:** A
- **Resolución Y Aprobación:** N° 12442 de Octubre 28 de 2002.

² Archivo, COLEGIO DE SANTANDER (Bucaramanga, 2010)

2.1.1 Reseña histórica

La historia de Colegio Santander se remonta a los años 30, en donde la diligencia del momento no satisfecha por la suerte del pueblo y en especial de la juventud, ya que la educación era un privilegio de los que poseían recursos económicos. La educación solo llegaba para las clases bajas hasta quinto de primaria porque tenían que dedicarse al trabajo y apoyo familiar.

Nace la idea de fundar un colegio laico, la cual fue propuesta por el Dr. Ricardo Serpa Nova, abogado liberal y politólogo, representante a la cámara elegido en 1935. Se dio a la tarea de sacar adelante un proyecto de Ley con el apoyo del Dr. Alejandro Villalobos Serpa (Vicepresidente de la Cámara) y otros ilustres personajes que apoyan la causa. Proyecto que fue contemplado bajo la Ley 65 del 30 Nov. Con la suma de \$50.000 para la fundación del Colegio de Santander de Segunda Enseñanza.

Mediante Ordenanza N° 37 del 28 de Abril de 1936, bajo la dirección del Dr. Eduardo Rueda Rueda se crea el Colegio de Santander e inicia labores en la escuela de artes y oficios (ubicada frente al Coliseo Peralta) la cual le es asignada al colegio. Como marco filosófico el colegio fue creado bajo los principios de IGUALDAD, LIBERTAD Y FRATERNIDAD y muy especialmente de la MORAL CRISTIANA.

En 1937 inicial labores con 448 estudiantes de escuela primaria, Escuela Industrial y escuela de Bachillerato. Para su inauguración oficial el día 7 de agosto de 1936, en la tarjeta de invitación aparece copiada la letra del coro del Himno del colegio,

autografiada por los maestros Gabriel Carreño Cáceres (autor de la letra) y Alejandro Villalobos (de la música).

En 1937 se trasladó al Coliseo Peralta esperando su reubicación a la sede asignada como planta física, donde funcionaba el Colegio San Pedro Claver, institución dirigida por los padres Jesuitas. Ubicada en el parque Centenario (hoy Centro Cultural del Oriente). Allí inicia labores en el año 1938.

PRIMEROS DIPLOMAS: Teniendo en cuenta que la Escuela de Artes y Oficios fue integrada al Colegio de Santander: el 18 de noviembre de 1936, entrega los primeros diplomas a maestros en las Áreas de Mecánica y sastrería y de oficiales en mecánica, herrería, carpintería y platería. Para un total de graduandos de 13 estudiantes. La primera promoción de Bachilleres fue en el año 1939, bajo la dirección del Dr. Aureliano Rueda Olaya.

Mediante Ordenanza No. 35 de Julio 11 de 1945, se establece la sección femenina. Luego de salvar obstáculos inicio labores en 1948, bajo la dirección de la señora Paulina Reyes de Reyes. En 1950 se constituye el Colegio de Nuestra Señora del Pilar, para dar solución a los problemas que existen con la iglesia, quien manifiesta no estar de acuerdo con el Colegio mixto. En 1957, el Colegio se traslada a su Sede definitiva. En 1963 Inicia funcionamiento de la sección nocturna, Según ORDENANZA 36 del 16 de Nov.

Bajo la dirección de don Marco Aurelio Buenahora, y luego de salvar innumerables obstáculos en el año de 1968, se inicia el Bachillerato mixto en los grados de 5º y

6º: En el 2002, mediante Resolución 12442 del 28 de Septiembre del 2002 se fusionan al Colegio las Sedes:

- Los Ángeles
- Bucaramanga
- Mercedes Abrego
- José Antonio Galán
- Rincones de Paz
- Simón Bolívar

A finales del año 2.009, le fue integrada una nueva sede “República de Venezuela” Sede H. En la actualidad rige los destinos del Colegio de Santander Pbro. **GERMAN ROMERO CIFUENTES**, quién ha venido desarrollando una gran labor en pro de las juventudes santandereanas.

2.1.2 Misión

El colegio de Santander establecimiento educativo de carácter oficial, lidera la formación integral del estudiante santanderino, favoreciendo el mejoramiento de la calidad de vida, el ingreso a la educación superior y al mundo del trabajo, en el marco de los principios filosóficos de libertad, igualdad y fraternidad, que lo desarrollen como auténtico ciudadano.

2.1.3 Visión

El colegio de Santander para el año 2.017 será una institución educativa líder en la educación municipal, reconocida por la calidad humana y profesional de nuestros egresados y sostenedores de su ya reconocida imagen de “Glorioso”

2.1.4 Lema

“Con Audacia, Valor y Honor caminamos hacia la EXCELENCIA

2.1.1 Organigrama.

Ver anexo G, Organigrama.

3 MARCO TEÓRICO

3.1 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD³

En los años 80 la crisis de la calidad en las empresas en las áreas de productos y procesos produjo que estas reevaluaran de nuevo sus gestiones de calidad. Dando a conocer que los problemas se encontraban en la planificación de la calidad en sí; las pérdidas en ventas, costos de la mala calidad y las amenazas a la sociedad se resume a la crisis de la calidad.

En los años 80 al surgir la crisis de la calidad, los altos directivos se vieron en uno de estos casos:

- a. Daños considerables en sus empresas y querían recuperarse
- b. No habían sufrido daños pero no querían que dicha crisis llegara a sus puertas.
- c. Los que ya trabajan con la calidad como máxima prioridad y vieron la ocasión oportuna para hacerse sentir

En aquella época sus tácticas fueron: exhibiciones, eslóganes, carteles, estandartes y toda clase de colorido carnaval, que creó conciencia pero no comportamiento para la calidad.

La lección que obtuvieron es que hay que:

1. Establecer los objetivos específicos que se han de alcanzar y los planes para alcanzar dichos objetivos.

³ JURAN, Joseph M. (2010) "Control de la calidad". Disponible en: <http://www.sabetodo.com/contenidos/EpypkEyFEkCTkICWak.php>. Consultado: 26/11/2010.

2. Asignar una responsabilidad clara para cumplir los objetivos
3. Recompensar por los resultados obtenidos.

Hasta el comienzo de los años 90 la mayoría de las empresas partían del punto en que la calidad cuesta y por esto se disminuirían las ganancias. Hoy en día más gente se dé cuenta de que en realidad es al contrario. La búsqueda para ofrecerle mejor calidad al cliente provoca positivamente la baja de precios y mayores ganancias.

Muchas de las deficiencias de los productos y procesos tienen su origen en la mala planificación de la calidad.

La importancia otorgada durante los últimos años al control de calidad es una respuesta a la competencia Japonesa basada en la calidad. Juran se reconoce como la persona que agregó la calidad a la dimensión humana, lo que nosotros llamamos ahora la dirección de calidad total.

"Calidad se ha convertido en una palabra moderna durante los últimos años. A pesar de esto existen aún muchas organizaciones que no están conscientes de la importancia de la calidad, lo que implica calidad o como se llega a la calidad correcta de un servicio".

3.1.1 La calidad para Joseph Juran

Calidad según Juran tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial.

Calidad: Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. **Calidad es** " adecuación al uso".

La misión de Juran y la planificación para la calidad

- ✓ Crear la conciencia de la crisis de la calidad, el papel de la planificación de la calidad en esa crisis y la necesidad de revisar el enfoque de la planificación de la calidad.
- ✓ Establecer un nuevo enfoque de la planificación de la calidad.
- ✓ Suministrar formación sobre como planificar la calidad, utilizando el nuevo enfoque.
- ✓ Asistir al personal de la empresa para re-planificar aquellos procesos insistentes que poseen deficiencias de calidad inaceptables (caminar por toda la empresa). Asistir al personal de la empresa para dominar el proceso de planificación de la calidad, dominio derivado de la re-planificación de los procesos existentes y de la formación correspondiente.
- ✓ Asistir al personal de la empresa para utilizar el dominio resultante en la planificación de la calidad de forma que se evite la creación de problemas crónicos nuevos.

La trilogía de Juran

La planificación de la calidad es uno de los tres procesos básicos de gestión por medio de los cuales gestionamos la calidad. Los tres procesos (la trilogía de Juran) están interrelacionados.

Todo comienza con la planificación de la calidad. El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para producir productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes, productos tales como facturas,

películas de polietileno, contrato de ventas, llamadas de asistencia técnica y diseños nuevos para los bienes.

Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas. Su trabajo es producir el producto. Al ir progresan las operaciones, vemos que el proceso es deficiente: se pierde el 20% del esfuerzo operativo, porque el trabajo se debe rehacer debido a las deficiencias de la calidad. Esta pérdida se hace crónica porque el proceso se planificó así.

Bajo patrones convencionales de responsabilidad, las fuerzas operativas son incapaces de eliminar esa pérdida crónica planificada. En vez de ello, lo que hacen es realizar el control de calidad para evitar que las cosas empeoren.

Si echamos una mirada alrededor, pronto vemos que esos tres procesos (planificación, control, y mejora) han estado presentes durante algún tiempo. Se han utilizado en las finanzas durante siglos, lo suficiente como para haber desarrollado una terminología normalizada. En la tabla 1 se muestran algunos ejemplos:

Tabla 1. Terminología financiera

Procesos de la trilogía	Terminología Financiera
Planeación de la Calidad	Presupuestar, planificar el negocio
Control de la calidad	Control de costos, gastos y inventarios
Mejora la calidad	Reducción de Costos, Mejora de Beneficios

Fuente: JURAN, Joseph M. (2010) "Control de la calidad". Disponible en: <http://www.sabetodo.com/contenidos/EpypkEyFEkCTkICWak.php>. Consultado: 26/11/2010.

3.1.2 El mapa de carreteras para la planificación de la calidad

La planificación de la calidad consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. Más concretamente, la planificación de la calidad comprende las siguientes actividades básicas:

Tabla 2. Actividades de la planificación de la calidad

1.Producto y proceso existente	11.Desarrollar producto
2. Identificar clientes	12.Características del producto
3. Lista de clientes	13.Optimizar diseño del producto
4. Descubrir las necesidades de los clientes	14.Objetivos del producto
5. Necesidades de los clientes, (en su lenguaje)	15. Desarrollar proceso
6. Traducir Necesidades de los clientes (en nuestro lenguaje)	16. Características del proceso
7. Establecer unidades de medida	17. Optimizar probar la capacidad del proceso
8. Establecer medida	18. Proceso listo para ser transferido
9. Necesidades de los clientes (en unidades de medida)	19. Transferir a operaciones
10. Necesidades de los clientes(en unidades de medida)	20. Proceso listo para producir

Fuente: JURAN, Joseph M. (2010) "Control de calidad". Disponible en: <http://www.sabetodo.com/contenidos/EypkEyFEkCTkICWak.php>. Consultado: 26/11/2010.

3.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD⁴

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como las organizaciones realizan la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de

⁴ VIEYTES Suquilvide Maritza, Consultora Internacional, "Lo que usted debería saber acerca de la calidad". (2010). Disponible en: <http://www.bolivia-industry.com/promind/loquecalidad.pdf> Consultado: 26/11/2010.

la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Una secuencia jerárquica del sistema de gestión de la calidad es el siguiente:

- Nuestros clientes.
- Las personas y el equipo
- Nuevas actividades mayor valor añadido.
- Proyectos y procesos: formación, relación con fabricantes, responsabilidad y perfección
- Resultados.
- Un **sistema de gestión de la calidad**⁵ también es el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por las cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la mejora continua. Entre dichos elementos, los principales son:
 - Estructura de la organización: responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.
 - Estructura de responsabilidades: implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante

⁵ VZON, María Rosa, consultora "sistemas de la gestión de la calidad".
[[Archivo:CALIDAD.jpg|thumb|CALIDAD]]. Disponible en:
http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad. Consultado: 26/11/2010

un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.

- Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
- Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

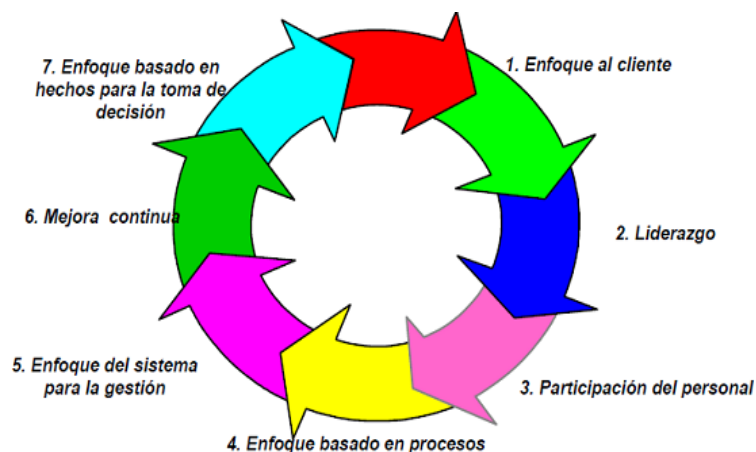
3.3 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD⁶

“Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un Sistema de Gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión”

Se han identificado ocho principios de Gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, sistemas de gestión de la calidad, fundamentos y vocabulario. NTC-ISO-9000. Bogotá DC.: 02 principios de gestión de la calidad. El instituto 2005, 38 p.

Imagen 2. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor



Fuente: FIGUEROA VARGAS Jorge Eliécer, Strategika, [Diapositivas], 79 diapositivas, diapositiva número 49, Fundamentos sistemas de gestión de la calidad según NTC – ISO 9001:2008, Bucaramanga, Abril de 2010.

a) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b) Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

c) Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d) Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Esto permite a la organización conseguir niveles avanzados de excelencia empresarial.

e) Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. Esto permite a la organización conseguir niveles avanzados de excelencia empresarial.

f) Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Todas las organizaciones deberían tener siempre como finalidad el implantar actividades de mejora continua que redunden en una mejor eficacia de la misma.

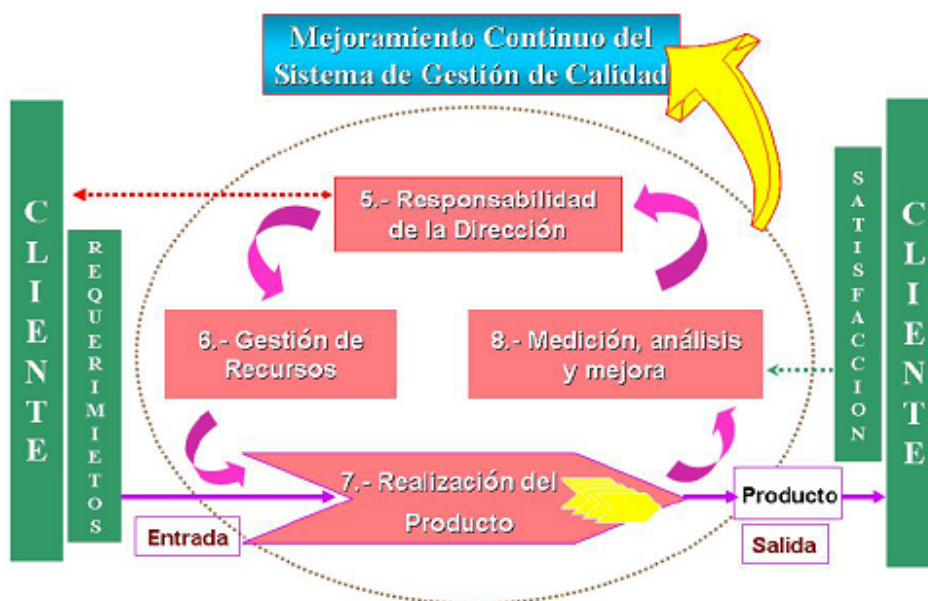
g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: La organización debe tener un sistema eficiente para la toma de decisiones, y éstas deben tomarse basándose, en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la mejor información.

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de Gestión de la Calidad constituyen la base de las normas de Sistemas de Gestión de la Calidad de la familia de Normas ISO 9000.⁷

⁷ NTC ISO 9000, 02 Principios de la gestión de calidad, pág, 7

Imagen 3. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos



Fuente: NTC ISO 9001-2008, figura 1, Pág, 10

3.4 ESTRUCTURA NORMAS ISO 9001:2008⁸

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.⁹

Es un conjunto de normas sobre la calidad y la gestión. La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen

⁸ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (ISO) "Estructura norma iso 9001-2008", (2010), Disponible en : [http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001]. Consultado: 26/11/2010.

⁹ NTC ISO 9000, 0.1 Generalidades, pag, 7.

sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la [British Standards Institution] (BSI).

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008. Versiones ISO 9001 hasta la fecha:

- Cuarta versión: la actual ISO 9001:2008 (15/11/2008)
- Tercera versión: ISO 9001:2000 (15/12/2000)
- Segunda versión: ISO 9001:94 - ISO 9002:94 - ISO 9003:94 (01/07/1994)
- Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87 (15/03/1987)
En la primera y segunda versión de ISO 9001, la Norma se descomponía en 3 normas: ISO 9001, ISO 9002, e ISO 9003.
- ISO 9001 --> organizaciones con diseño de producto
- ISO 9002 --> organizaciones sin diseño de producto pero con producción/fabricación.
- ISO 9003 --> organizaciones sin diseño de producto ni producción/fabricación (comerciales).

El contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba. Esta mecánica se modificó en la tercera versión, unificando los 3 documentos en un único estándar, sobre el cual se realizan posteriormente las exclusiones.

La cuarta versión de la norma presenta más de 60 modificaciones que se reparten de la siguiente forma.

3.4.1 Descripción

Toda organización puede mejorar su manera de trabajar, lo cual significa un incremento de sus clientes y gestionar el riesgo de la mejor manera posible, reduciendo costes y mejorando la calidad del servicio ofrecido. La gestión de un sistema de calidad aporta el marco que se necesita para supervisar y mejorar la producción en el trabajo. Con mucha diferencia, en cuanto a calidad se refiere, la normativa más establecida y conocida es la ISO 9001, la cual establece una norma no sólo para la Gestión de Sistemas de Calidad sino para cualquier sistema en general. La ISO 9001 está ayudando a todo tipo de organizaciones a tener éxito, a través de un incremento de la satisfacción del cliente y de la motivación del departamento.

La ISO 9001:2008 es válida para cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector, que busque mejorar la manera en que se trabaja y funciona. Además, los mejores retornos en la inversión, vienen de compañías preparadas para implantar la citada normativa en cualquier parte de su organización.

3.4.2 Estructura de ISO 9001:2008¹⁰

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los TRES primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc. Los capítulos CUATRO a OCHO están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del

¹⁰ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN ISO 9001, "Estructura de la ISO 9001-2008", (2010). Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001. Consultado: 26/11/2010.

sistema de calidad. A la fecha, ha habido cambios en aspectos claves de la norma ISO 9001, al 15 de noviembre de 2008.

Imagen 4. Estructura de la NTC ISO 9001:2008



Fuente: JORGE ELIÉCER FIGUEROA VARGAS, Strategika, [Diapositivas], 79 diapositivas, diapositiva número 49, Fundamentos sistemas de gestión de la calidad según NTC – ISO 9001:2008, Bucaramanga, Abril de 2010.

Familia de Normas ISO 9000: ISO 9001, ISO 9004, ISO 9011

ISO 9001: Contiene la especificación del modelo de gestión. Contiene "los pre-requisitos" del Modelo. La norma ISO 9001:2008 contiene los requisitos que han de cumplir los sistemas de la calidad, contractuales o de certificación.

- **ISO 9000** : Son los fundamentos y el vocabulario empleado en la norma
- **ISO 9001**. Actualmente en versión 2008.
- **ISO 9004** : Es una directriz para gestionar el éxito sostenido en una organización
- **ISO 19011**: Especifica los requisitos para la realización de las auditorías de un sistema de gestión ISO 9001, para el sistema de gestión de salud y

seguridad ocupacional especificado en OHSAS 18001 y también para el sistema de gestión medioambiental especificado en ISO 14001.

De todo este conjunto de Normas, es ISO 9001 la que contiene el modelo de gestión, y la única certificable.

El proceso de certificación en el Colegio De Santander se realizó bajo los lineamientos de la norma NTC-ISO 9001:2008. Esta norma establece que la calidad es fundamental para el buen desempeño de la organización pero que no es parte de la operación, es el proceso, además que la calidad es conformidad con los requisitos de todas las partes interesadas y que los gestores de la calidad son las personas que se encuentran en los altos niveles de la empresa pero en realidad los ejecutores del proceso son todos los integrantes de la organización.

3.5 CERTIFICACIÓN

La certificación se entiende como el procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio cumplen los requisitos especificados en el reglamento. También es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumplen con los requisitos especificados, por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales. Es un instrumento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente – proveedor¹¹.

¹¹INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS: ICONTEC, “Definiciones”. Disponible en : [<http://www.icontec.org.co/certificacion.asp>]. Consultado: 26/11/2010.

3.5.1 Organismos certificadores en Colombia

ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas), BVQI Colombia LTDA (Bureau Veritas Quality Internacional), SGS Colombia S.A. (Société Générale de Surveillance), COTECNA, es una empresa líder en servicios de inspección comercial, seguridad y certificación.

3.5.1.1 Metodología de las 9 eses¹²:

La metodología de las 5S's es un método para organizar el área de trabajo, especialmente si es un área de trabajo compartida. Esta nueva aproximación agrega 4 nuevas características que a mi parecer le dan mucho valor a la metodología, no solo llevándola a nivel personal o de área de trabajo, sino que ya existe un acercamiento para aplicar el método de orden y organización en la empresa completa. Las 9S's que se manejan en la actualidad se mencionan a continuación.

Las nueve eses son:

1. Seiri (Clasificar)
2. Seiton (Ordenar)
3. Seiso (Limpiar)
4. Seiketsu (Bienestar Personal)
5. Shitsuke (Disciplina)
6. Shikari (Constancia)
7. Shitsukoku (Compromiso)
8. Seisho (Coordinación)
9. Seido (Estandarizar)

¹² ANAYA Gustavo, consultor: el rincón de Anaya, "Metodología de las 9S's Lun, 09/29/2008 - 12:27 — ganaya". Consultado 18 nov/2010. Disponible en: <http://gustavo.axai.com.mx/metodologia-9s>.

Cada una de las S's está organizada en un nivel distinto. Cada uno de los niveles está enfocado a mejorar un área en particular.

Nivel 1: cosas

Seiri (Clasificar)
Seiton (Ordenar)
Seiso (Limpiar)

Nivel 2: personas

Seiketsu (Bienestar Personal)
Shitsuke (Disciplina)
Shikari (Constancia)

Nivel 3: organización

Shitsukoku (Compromiso)
Seisho (Coordinación)
Seido (Estandarizar)

Explicación de cada una de las 9S's:

1S seiri (clasificar): describir todos los elementos que se encuentran en tu área de trabajo y seleccionar lo que realmente necesitamos. Si durante la selección dudas si un elemento es o no es necesario, lo más probable es que no lo sea. Se recomienda seguir los siguientes pasos: identificar tu área de trabajo, dibujar el área de trabajo, listar los elementos del área de trabajo, verificación de dichos

elementos (se recomienda que otra persona lo haga), seleccionar elementos necesarios, reclasificar elementos de acuerdo a uso y frecuencia.

2S seiton (ordenar): asignar lugar fijo a cada elemento necesario. Se recomiendan los siguientes pasos: decidir el lugar conveniente para cada uno de los elementos necesarios y marcar en dibujo el lugar de cada elemento.

3S seiso (limpiar): tener limpio y en buen funcionamiento el lugar de trabajo. Para llevar a cabo este paso se deben de seguir las siguientes actividades: listar lugares que deben de estar limpios, definir actividades de limpieza, definir frecuencia de limpieza, definir responsable de limpieza.

4S seiketsu (bienestar Personal, estandarizar preservar altos niveles de organización, orden y limpieza): estado en que la persona puede desarrollar de manera fácil y cómoda todas sus funciones, a través de la limpieza mental y física. Existen medios de sanidad y condiciones de trabajo sin contaminación. Se debe de insistir en la necesidad de vestir con ropa limpia y seguir reglas de seguridad. Las siguientes son los pasos recomendados: diseñar lista de verificación, preparar, compartir, definir, identificar.

5S shitsuke (disciplina): debes de generar el habito de que el lugar que utilizas siga las otras 4S's. Para poder generar esta disciplina es recomendable realizar las siguientes actividades: auditorías, comunicación, capacitación.

6S shikari (constancia): entramos en la constancia de seguir la metodología y aquí la responsabilidad cae en las personas. cada una de las personas para poder tener esa constancia necesita: presentar buenos hábitos, voluntad de acción, practicar y aplicar, perseverar y comunicar.

7S shitsukoku (compromiso): entramos en el nivel de las empresas, donde es necesario que todos los elementos de la empresa se comprometan con la metodología. Este compromiso lo podemos expresar con la siguiente frase: "Hombre que lucha un día es bueno, pero si lucha un año es mejor, pero si un hombre lucha toda la vida es imprescindible." Para esto debemos de seguir las siguientes acciones: compromiso personal, participar y actuar.

8S seisho (coordinación): la coordinación necesaria para seguir preservando la metodología, la definimos como la actividad armónica de las partes que cooperan en una función para el logro de objetivos. Esta coordinación se ve reflejada en las siguientes acciones: trabajo en equipo, entrega de trabajos con calidad y en mantener unidad de propósito.

9S seido (estandarizar): la estandarización en toda la organización implica una serie de actividades que involucran a todos los miembros de la empresa y que los hace partícipes de la metodología y su proceso: hacer las cosas de manera diferente, celebrar los logros.

4 ETAPA DE DIAGNÓSTICO

El diagnóstico del sistema de gestión de la calidad es la fase inicial del proyecto, la cual se convierte en la radiografía de la Institución respecto al grado de aplicación de la norma ISO 9001:2008. Su objetivo es llevar a cabo una serie de actividades de recolección de información acerca del estado actual del sistema.

Se convierte a su vez en el insumo clave para realizar la planeación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Antes de realizar el diagnóstico se hizo conveniente socializar a todo el personal de la entidad sobre el sistema de gestión de calidad, explicar la metodología y las fases del proyecto.

4.1 DEFINICIÓN DEL OBJETIVO

Determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 para el Colegio Santander de Bucaramanga.

4.2 ALCANCE

La revisión se realizó teniendo en cuenta los procesos y actividades que se desarrollan al interior del Colegio de Santander- Bucaramanga

4.3 RESPONSABLES

Las encargadas de realizar el Diagnóstico del Colegio de Santander Bucaramanga fueron las Coordinadoras de Calidad: Lorena Paola Salazar Suárez y Zayda Viviana Durán Bautista.

4.4 AGENDA

Se programó reuniones los días 15 y 22 de Septiembre de 2010 con los líderes de los procesos identificados en el Colegio de Santander con el objetivo de valorar cada uno de los requisitos exigidos por la Norma Técnica ISO 9001:2008.

4.5 LISTA DE CHEQUEO

En la reunión efectuada con los líderes de los procesos del Colegio de Santander se diligenció una lista de chequeo que contenía cada uno de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, donde se toma el número de requisitos que cumple el colegio y se divide sobre el número de requisitos que aplican a la Institución multiplicando el resultado por 100 para hallar el porcentaje de cumplimiento.

4.6 DIAGNÓSTICO INICIAL DEL COLEGIO DE SANTANDER

La tabla de diagnóstico inicial la podemos ver en el anexo D.

4.7 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

Se observa que el Colegio de Santander tiene un cumplimiento considerablemente bajo debido que no habían implementado una herramienta de Gestión como lo es el Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma ISO 9001:2008, respecto a los requisitos exigidos por la Secretaria de Educación, el Colegio de Santander presenta controles, mide resultados y entrega planes de acción que atañen directamente a los requisitos exigidos por la misma entidad estatal pero no son suficientes para demostrar una mejora continua en los procesos de la Institución.

No. de requisitos que aplican al Colegio de Santander = 43

No. de requisitos que cumple el Colegio de Santander= 8

% de cumplimiento= $(8/43)*100= 18,6\%$

5 ETAPA DE PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En la etapa de planificación del SGC se definieron las tácticas para el establecimiento y puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad del COLEGIO DE SANTANDER. Para el logro de los objetivos se efectuaron las siguientes tareas: Conformación del comité de calidad, definición del alcance y exclusiones, elección del representante de la Dirección, diseño de la política y objetivos de calidad, elaboración del mapa de procesos que harán parte del S.G.C, elaboración de las caracterizaciones e indicadores de cada uno de los procesos.

Para el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad en el COLEGIO DE SANTANDER, contrató al Ingeniero: Marco Antonio González Castaño como asesor externo con el objeto de guiar la implementación del mismo.

5.1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

El representante legal, Pbro. Germán Romero Cifuentes director General de COLEGIO DE SANTANDER mediante Acta No 84 de 2010, conformó el equipo de calidad, definiendo diferentes aspectos importantes para la puesta en marcha del sistema:

5.1.1 Roles y responsabilidades del comité de calidad

Director del comité de calidad

- Liderar el proceso de mejoramiento de la calidad educativa.

- Comprometer a la institución en el desarrollo de los programas hasta donde su competencia en la parte legal lo permita.
- Ser un puente directo entre el Comité de calidad y el Consejo Directivo de la institución.
- Gestionar los recursos necesarios para el funcionamiento del comité.
- Proveer oportunamente los recursos gestionados para el funcionamiento del Comité
- Las demás que en el desarrollo de sus funciones le sean permitidas.

Representante de la dirección

Se nombró a la Sra. MARIA NUBIA REYES GRASS, como Representante de la gerencia quien con independencia de sus actividades de COORDINADORA académica, asume la responsabilidad general del Sistema de Gestión de la Calidad, estipulado en el Acta No 84 de 2010, Las funciones del representante de la Dirección quedaron definidas de la siguiente manera:

- Definir la estructura organizacional para el desarrollo del proyecto con el equipo de trabajo.
- Articular el trabajo de cada sub-comité manteniendo una visión integradora del proyecto.
- Establecer y dar soporte a los grupos de trabajo del comité en el diseño y desarrollo de las diferentes actividades.
- Organizar las auditorias al proceso de mejoramiento.

- Las demás que en el desarrollo de sus funciones le sean permitidas.
- Identificar, dentro de los procedimientos, los flujos de comunicación inherentes a las actividades SGC.

Los integrantes del comité cumplirán con las siguientes funciones

- Liderar la construcción colectiva de conceptos y valores en el marco de la identidad institucional y centrada en una cultura de calidad.
- Definir e implementar estrategias metodológicas que favorezcan la apropiación de conceptos.
- Velar por mantener un alto nivel de conceptualización del grupo directivo que garantice su proyección a los demás miembros de la comunidad educativa.
- Las demás que en el desarrollo de sus funciones le sean permitidas

Ambiente escolar

- Procurar que la permanencia de los estudiantes dentro del plantel sea agradable, propiciando la optimización de los recursos físicos al servicio de la comunidad.
- Generar espacios para la armonía y la solución de conflictos internos siguiendo el debido proceso.

- Velar porque el dialogo, la concertación y la convivencia sean factores primantes en las relaciones de los diferente estamentos educativos de la Institución.
- Apoyar en la resolución y manejo de los conflictos familiares a los padres de familia y/o acudientes.
- Apoyados en las coordinaciones de convivencia, establecer mecanismos eficaces que garanticen el bienestar estudiantil y con ello el mejoramiento de la calidad educativa

Sistematización y comunicaciones

- Recopilar, organizar y sistematizar la información del equipo de calidad.
- Entregar informes oportunos al rector y coordinador líder de calidad, al igual que a la comunidad educativa.
- Socializar e inducir la calidad dentro de la Comunidad
- Establecer los canales de comunicación con los diferentes estamentos de la comunidad.
- Mantener informado a todos los estamentos de los avances en materia de calidad en la Institución. (boletines, carteleras etc.)
- Las demás que en el desarrollo de sus funciones le sean permitidas.

Evaluación y seguimiento del desempeño del comité

- Velar por el cumplimiento de cada uno de los compromisos que se propongan.
- Evaluar los resultados de las tareas ejecutadas.
- Hacer seguimiento al logro de los objetivos.
- Diseñar instrumentos de evaluación.
- Actuar coordinadamente con el equipo de calidad para monitorear el desarrollo del proyecto.
- Las demás que en el desarrollo de sus funciones le sean permitidas.

Los criterios que se tienen en cuenta para la evaluación y seguimiento del comité de calidad son los siguientes:

Tabla 3. Criterios de evaluación del comité de calidad.

COMPONENTE A EVALUAR
Planeación y organización directiva
Ejecución
Innovación
Liderazgo
Orientación al logro
Comunicación institucional
Interacción comunidad / entorno
Relaciones y comunicación
Trabajo en equipo
Asistencia a reuniones
Cumplimiento a compromisos.
Cumplimiento a plan de trabajo personal

Fuente: Autoras.

5.1.2 Miembros del comité de calidad

Tabla 4. Comité de calidad

COMITÉ DE CALIDAD DEL COLEGIO DE SANTANDER		
NOMBRES	PROCESO	CARGO EN LA INSTITUCION
María Nubia Reyes Grass, Apoyo: Ester Julia zarate R	CALIDAD Y MEJORA	Coordinador Académico. J. T, sede A Apoyo Coord. Sede D
Patricia E. Plazas Plata.	CONVIVENCIA ESTUDIANTIL	Coordinadora de Convivencia. Sede A. Apoyo Coord. Sede E.
Luz Amparo Ardila. Apoyo Edelberto Ardila Rivera	GESTION CURRICULAR	Coordinador Académico J.M. Sede A Coordinador de Convivencia. Sede A
Ferney Jaimes Villabona	BIENESTAR COMUNITARIO	Coordinador Sede F
Hersilia Jaimes Peña	MATRICULAS	Coordinador sede G
Alfredo Orduz Ardila	RECURSO FÍSICOS Y FINANCEROS	Coordinador sede C Apoyo: Cood. Convivencia J. Mañana
Aminta Gonzales Barajas, Yaqueline Amaya	TALENTO HUMANO	Coord. Convivencia J. T arde Sede A Apoyo: Coord .sede B
Al Pbro. Germán Romero Cifuentes, APOYO: Gloria Isabel Vargas H	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Rector del Colegio de Santander. Apoyo: Coordinador Sede E,

Fuente: Autoras.

Imagen 5. Comité de calidad



Fuente: Autoras.

5.1.3 Agenda de trabajo

Con el fin de optimizar recursos y tiempo, el comité estableció su propio reglamento, el cual fue aprobado así:

- Horario: Miércoles de 11:00 a.m. - 2:00 p.m.
- Sitio: Coordinación Académica Sede A.

Recomendaciones:

- Asistir a todas las reuniones puntualmente.
- Cumplir cabalmente con las tareas asignadas.
- Participar en forma activa en los debates, trabajos, tareas y conversatorios del Comité.
- Presentar propuestas para el mejoramiento de la calidad en la Institución.
- Administrar el tiempo para desarrollar la agenda programada.
- Buscar canales de comunicación efectivos y oportunos para hablar el mismo lenguaje entre los distintos roles todos enterados de todo
- Llegar a la reunión con los documentos, equipos y material impreso organizado.
- Acondicionar el lugar oportunamente que permita trabajar con dignidad.

5.1.4 Características de los integrantes del comité de calidad

Director: liderazgo con capacidad de gestionar en forma integral

Coordinador de calidad: liderazgo, Capacidad de direccionamiento, estratégico.

Sistemas y comunicación, ambiente escolar y mejoramiento personal: creatividad, Habilidades comunicativas, Capacidad de organización.

Evaluación, medición y seguimiento: capacidad de visión general, Organización, Objetividad

Conceptualización: habilidades cognitivas, Habilidades comunicativas.

5.1.5 Alcance del S.G.C

“Prestación del servicio educativo en los niveles de preescolar, básica primaria - secundaria y Media”. El alcance para el sistema de gestión de la calidad del COLEGIO DE SANTANDER, se planteo en común acuerdo con el comité de calidad, luego de analizar algunas propuestas presentadas por tres miembros de la junta. Posteriormente el alcance que se concretó fue el mencionado anteriormente.

5.2 EXCLUSIONES

- **Diseño y desarrollo:** según la NTC ISO-9001-2008 se excluye el numeral 7.3 el cual no aplica para COLEGIO DE SANTANDER debido a que no se poseen procesos donde se realice diseño y desarrollo, según esto se justifica su exclusión.
- **Control de los equipos de medición y seguimiento:** se excluyen de la norma las existentes en el capítulo 7, numeral 7.6 porque el COLEGIO DE SANTANDER no posee instrumentos de calibre y medición exactos.

5.3 POLÍTICAS DE CALIDAD¹³

La política de calidad de una organización establece los objetivos de calidad que deben ser alcanzados, organiza los recursos materiales y humanos para llegar a cumplirlos, señala los métodos de desarrollo de las actividades, supervisa la observancia de los programas establecidos y enjuicia el nivel de cumplimiento obtenido por la organización. La política de calidad de una organización sólo puede ser enunciada y desarrollada por los más altos niveles de la dirección, por lo que resulta necesario una declaración realizada por el responsable del más alto nivel de la empresa, precisando su compromiso, su política y los objetivos generales de la organización.

¹³ FERNANDEZ, Alfonso, Manual de procedimientos de un sistema de de Calidad, ISO 9001 2000, Paginas 139, pag, 34, (2010) PDF. Consultado: 26/11/2010. Disponible en : [http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_fernandezhare.pdf&]

En este compromiso se deberían incluir, al menos:

- Cumplir con la política de la calidad
- Velar porque se respeten las disposiciones descritas en el manual de calidad
- Evaluar, de forma permanente, la aplicación y eficacia de estas disposiciones
- Garantizar la mejora continua del sistema de calidad de la organización.

Política de calidad: la política del Colegio de Santander quedo establecida de la siguiente manera:

“El Colegio de Santander se compromete en el diseño y prestación del servicio educativo en los niveles de preescolar, básica y media académica orientados siempre por personal competente y comprometidos con la formación integral, el mejoramiento de la calidad de vida y el ingreso a la educación superior del estudiante santanderino, implementando estrategias que lo desarrollen como auténtico ciudadano contando con los recursos adecuados que permitan satisfacer los requerimientos del Cliente y la mejora continua de los procesos”.

5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad se definieron para dar cumplimiento a la política de calidad realizada para la institución. La formulación de los objetivos de calidad estuvo a cargo del comité de calidad y fueron enunciados así:

- Garantizar una formación integral.
- Establecer mecanismos para mantener personal competente.
- Hacer uso adecuado de los recursos para ofrecer servicios que cumplan con los requerimientos de la comunidad educativa.
- Alcanzar un alto nivel de satisfacción del cliente.
- Promover el trabajo en equipo para lograr una cultura de calidad y de mejora continua en la Institución.
- Incrementar cada año el número de estudiantes que ingresan a la educación superior.
- Estimular y propiciar la participación de los estudiantes en eventos y programas que contribuyan en su formación como autentico ciudadano con proyección social.
- Propiciar un sistema permanente de auto evaluación que permita la identificación de las necesidades de los clientes y oportunidades de mejora.
- Generar en los/as estudiantes la articulación con el SENA y otros centros educativos la preparación al mundo del trabajo
- Sostener una sana convivencia

5.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

El cronograma de actividades se encuentra en el ver anexo F.

5.6 MAPA DE PROCESOS:

Imagen 6. Comité de calidad



Fuente: Autoras

6 ETAPA SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Imagen 7. Capacitaciones



Fuente: Autoras.

6.1 PLANIFICACIÓN DE LAS CAPACITACIONES

El programa de capacitación del Colegio de Santander, se realizó de acuerdo a las etapas del Sistema de Gestión de la Calidad.

Imagen 8. Capacitación





Fuente: Autoras.

La capacitación del personal, es muy importante para la formación de equipos auto-responsables para la obtención de objetivos negociados con la dirección para la elaboración del SGC. Independientemente de los programas formativos sobre la mejora de conocimientos del trabajo específico que realiza cada empleado, se deben concretar los compromisos con la implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Calidad.

El proceso de sensibilización y capacitación tenía como objetivo llegar a todo el personal involucrado con el Sistema de Gestión de Calidad, se hizo necesario contar con equipos de trabajo para cumplir con dicho objetivo por el volumen de personal al cual se dirigió los temas de capacitación.

La principal responsabilidad de la ejecución del programa de capacitación recae sobre la Coordinadora Académica y las Coordinadora de Calidad. Las Coordinadoras con el apoyo del Consultor Externo capacitaban al personal Directivo, Administrativo y Docente, a su vez los líderes de los procesos eran responsables de la sensibilización de su grupos de trabajo y los docentes a través de la Agenda de la dirección de grupo sensibilizaban a los estudiantes.

Los temas de las capacitaciones se mencionan en el anexo K, estos temas de sensibilización estaban dirigidos a todo el personal de la Institución y a la comunidad estudiantil, se hizo necesario involucrar a los estudiantes y los padres de familia quienes son los principales clientes del servicio educativo.

Para la sensibilización se hizo diligenciar un formato de asistencia para la validación de la capacitación, se recopilaron los datos de asistencia y se elaboró tabla donde se recopilaron los temas aplicados y el porcentaje de participación de las capacitaciones.

El valor porcentual se obtuvo partiendo de la información suministrada por el Colegio de Santander, en el tema donde sensibilizamos política de calidad y objetivos se especifica que fue dada también a padres de familia, partiendo en la base de cálculo de la participación de un padre por estudiante.

Tabla 5. Personal capacitado del Sistema de Gestión de Calidad

TOTAL PERSONAL ADMINISTRATIVO	14
TOTAL DIRECTIVOS DOCENTES	20
TOTAL DOCENTES	147
TOTAL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN	181
TOTAL ESTUDIANTES	4375
TOTAL PADRES DE FAMILIA	4375
TOTAL PERSONAL INVOLUCRADO EN EL SGC	9112

Fuente: Colegio de Santander

6.1.1 Proyecto de mejoramiento ambiental

En este aspecto se dieron instrucciones a toda la comunidad educativa para tal labor; las coordinadoras académicas y coordinadoras de calidad de la institución fueron artífices para comunicar el mensaje a todos ellos respecto a la sensibilización del proyecto. Su objetivo fundamental fue: “Implementar el programa de las 5’s en el Colegio de Santander, contribuyendo a la creación de un ambiente armónico y propicio para un verdadero aprendizaje significativo, encaminado a mantener el buen nombre de Glorioso”.

6.1.1.1 Sensibilización, Metodología de las 5S's en el Colegio De Santander:

En el Colegio de Santander se implementó la metodología de las 5 eses por solicitud del mismo comité de calidad y recomendación del consultor externo, sin embargo aclaramos que la metodología más completa en la actualidad está basada en 9 s’s, explicadas en el marco teórico de este documento en el numeral 3.5.1.1. La implementación de las 5 s’s, en la institución se explica a continuación:

1. Seiri (Clasificar): se concientizó en: dar a conocer y recordar las respectivas políticas referente a la clasificación de las basuras, uso de elementos deportivos, uso de lugares, uso de atuendos para cada ocasión, y utilización de espacios físicos y materiales de la institución.

2. Seiton (Ordenar): se tiene asignado un lugar fijo para cada elemento necesario. Es decir el lugar para los libros (biblioteca), elementos deportivos, cafetería, salones, para que así cada persona identifique el lugar donde está y no

cometa actos indebidos como, botar papeles, comer en clase y demás, pertinente y aplicable en cada lugar donde se encuentre.

3. Seiso (Limpiar): los coordinadores y directores de curso, brindan a menudo recomendaciones de aseo a los alumnos y demás personal, para que cada uno los lugares que frecuenten como salones de clase, aulas múltiples, cafeterías, estén en perfecto estado. Todo esto para hacer reconocer que esta labor no es solo de la persona encargada del aseo sino que también depende del actuar individual.

4. Seiketsu (Bienestar Personal, estandarizar preservar altos niveles de organización, orden y limpieza): para esta labor, todos los días los coordinadores de disciplina están controlando esto por medio de la revisión en cada una de las áreas, así como verificando que se cumpla todo lo reglamentario por medio de revisiones diarias, llamadas de atención. Los profesores también colaboran con esto llevando dentro de las aulas los respectivos controles.

5. Shitsuke (Disciplina): para llevar a cabo la disciplina en cuanto al cumplimiento de proyectos, ha sido importante tener en cuenta otros documentos externos de la institución como el manual de convivencia, el reglamento estudiantil, y generalidades del SGC, dándolos a conocer cada inicio de año con el objetivo de asegurar su pleno conocimiento. También los directores de grupo, y coordinadores, colaboran con esta labor, para hacer que los proyectos que se dispongan posean disciplina en su ejecución.

6.2 RESULTADOS DE LAS CAPACITACIONES- SEGUIMIENTO A LA EFICACIA

El formato de capacitación fue elaborado de tal forma que me permite dejar registrado el seguimiento a la eficacia de todas las capacitaciones.

De acuerdo a los resultados, se obtuvo un 93% de participación total de la comunidad Santanderina, siendo un resultado satisfactorio en la finalización de esta etapa, creando el compromiso de seguir el proceso de capacitación por parte del Representante del Sistema y el representante del proceso de Talento Humano.

La información suministrada en las capacitaciones demuestra ser eficaz a través del análisis de resultados en un periodo de tiempo establecido para dicha medición. Cuando se genera la necesidad de formación dentro del Sistema de Gestión de Calidad se debe programar la capacitación cuyos resultados deben cubrir esa necesidad detectada inicialmente, dando cumplimiento a la eficacia de los resultados.

6.3 REGISTROS

El departamento de Recursos Humanos archiva los siguientes registros:

- Hoja de asistencia a capacitaciones
- Contratos con entidades colaboradoras
- Programa Anual de Formación.

7 ETAPA DE DOCUMENTACIÓN

La puesta en marcha de la documentación se realizó junto con el comité de calidad, con quienes se examinaron los documentos de la gestión administrativa que ya existían, dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional, ya que estos son de obligatorio gestionamiento y por lo tanto se deben tener en cuenta en el SGC. Los demás documentos fueron elaborados con criterios de los encargados de la institución y los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.

Ya estipulados los cargos de nombramiento para la dirección de cada proceso, se realiza una reunión en general con el comité de calidad para asignar tareas a los líderes, de acuerdo a los avances que semanalmente se fueran teniendo para así tener una trazabilidad de las actividades programadas. Aquí en esta reunión se aprueban los documentos, se corrigen y se lleva el curso del sistema de gestión, a medida del progreso en las labores. En este sentido el comité de calidad dispone de una manera constructiva para las posibles correcciones a los documentos elaborados y se debaten las factibles soluciones a los inconvenientes presentados. La etapa de documentación culminó con la realización del manual de calidad, según los requerimientos de la NTC-ISO 9001:2008.

7.1 DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de Santander plantea dos prototipos de documentos:

- Documentos

- Procedimientos documentados

El documento brinda la información del método de cómo elaborar las actividades de una forma estandarizada en la organización. Hablando de un procedimiento documentado, se usa para describir la manera y el orden de las acciones a efectuar, siendo estos obligatorios referente a los requisitos de la NTC 9001-2008, y se encontraran disponibles para las partes interesadas de forma impresa y en medio magnético en la secretaría de la sede principal y en la oficina de coordinación académica de la jornada de la tarde.

7.2 Codificación de documentos

La identificación de los documentos y registros concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad, se realizó junto con la Coordinadora Académica o representante por la dirección.

Tabla 6. Encabezado de documentos.

LOGO	NOMBRE DEL COLEGIO NOMBRE DEL DOCUMENTO	Código: AA BBB- CC
		Fecha aprobación: DD/MM/AA
		Versión: xx

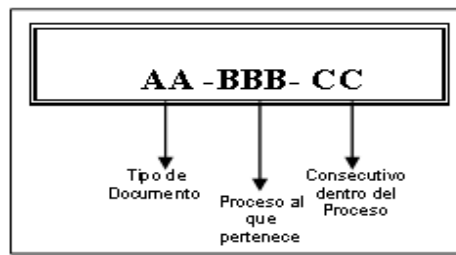
Fuente: Manual de procedimientos control de documentos y registros, proceso de calidad, Autoras.

El encabezado contendrá el siguiente:

- **Logo:** Es la identificación gráfica de la empresa.

- **Nombre del proceso:** Nombre del proceso al cual pertenece el formato elaborado.
- **Nombre del documento o formato:** El nombre de documento al que se está haciendo referencia.
- **Código:** Hace referencia a la identificación del documento del Sistema de gestión de calidad Se utilizará la siguiente codificación:

Imagen 9. Identificación del documento



Fuente: Manual de procedimientos control de documentos y registros, proceso de calidad, Autoras.

- **AA:** Hace referencia al tipo de documentos. Los documentos establecidos en el Colegio de Santander, son los siguientes:

Tabla 7. Nomenclatura del documento con su código.

CÓDIGO	DOCUMENTO
CA	Caracterización
PR	Procedimiento
GU	Guía
IN	Instructivo
MA	Manual
FT	Formato
MT	Matriz

Fuente: Manual de procedimientos control de documentos y registros, proceso de calidad, Autoras.

- **BBB:** Hace referencia al proceso que genera el documento. Los procesos están definidos de la siguiente forma:

Tabla 8. Nomenclatura de los procesos.

CÓDIGO	PROCESO
PDE	Direccionamiento Estratégico
PCM	Calidad y Mejora
PM	Matrículas
PGC	Gestión Curricular
PCE	Convivencia estudiantil
PRF	Recursos Físicos y financieros
PTH	Talento Humano
PBC	Bienestar Comunitario

Fuente: Manual de procedimientos control de documentos y registros, proceso de calidad, Autoras.

- **CC:** Consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento. A continuación se presenta un ejemplo:

FT-PGC-01: Hace referencia al formato (FT) número uno (01), del proceso (P) de Gestión Curricular (GC)

7.2.1 Elaboración de los documentos:

La estructura de elaboración de los documentos se realizó de la siguiente manera:

- Procedimientos o guías
- Normalización de los Documentos
- Encabezado
- Objetivo
- Alcance
- Definiciones

- Documentos aplicables
- Descripción
- Registro
- Control de cambios
- Pie de página pie de página al final del documento

Instructivos: Encabezado, descripción del instructivo, pie de página

Listas de chequeo o formatos: encabezamiento, contenido de la lista de chequeo, contenido del formato, responsables

Políticas: Encabezamiento, descripción de la política, pie de página

Control documentos de origen externo: se maneja un formato llamado listado maestro de documentos externos FT-PCM-08 donde se debe relacionar: Nombre del documento y fecha, objetivo. Estado del documento: impreso o magnético

Control de documentos internos: para llevar el control de los documentos internos de la organización, se diligenciará el formato Listado Maestro de documentos FT-PCM-07, el cual está bajo la responsabilidad del Coordinador de Calidad y especifica el nombre del documento entregado, ver anexo A.

Control de registros: los registros son los formatos y documentos tramitados por la institución. El Control de los Registros se llevará por medio del formato “Control de Registros” FT-PCM-09, elaborado bajo los lineamientos de la Norma NTC ISO 9001:2008. Ver anexo B

Procedimientos documentados:

La Norma NTC ISO 9001:2008 , establece que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener unos procedimientos obligatorios y documentados que detallen la manera cómo se deben realizar las actividades. Según se consideran en la norma ISO 9001-2008 los procedimientos mandatorios son: control de documentos , control de registros, control de producto no conforme, procedimiento de acciones correctivas, preventivas y procedimiento de auditorías internas.

7.3 MANUAL DE FUNCIONES:

Inicialmente se reorganizó el organigrama vigente teniendo en cuenta que unos cargos ya no existían y otros no le apuntaban a las responsabilidades ejercidas actualmente. Una vez el organigrama fue actualizado se procedió a la elaboración del Manual de funciones y perfiles de la Institución. La elaboración del manual de funciones de la institución se elaboró haciendo entrevista a cada uno de los responsables de los diferentes cargos donde se generaban las diversas actividades que realizan, a su vez nos basamos en las funciones señaladas en la Resolución No. 133342/82, el artículo 27 del Decreto No. 1860 del 3 de agosto de 1994 y lo definido por el PEI de la institución, decreto 1278 de 2002 Nuevo estatuto de la profesionalización docente, se realizo un paralelo entre lo que ellos hacen y lo estipulado en el PEI de la institución. Una vez elaborado fue sometido a revisión por el Rector y el Consejo Académico, quien lo aprobó para luego socializarse y darse a conocer a todo el personal docente y administrativo del Colegio.

El manual de calidad sirve para establecer los principios de actuación en cada uno de los apartados en que suele dividirse el sistema de calidad, formando parte de él la declaración documentada de la dirección sobre la política y los objetivos.¹⁴

7.4 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS:

Los establecimientos educativos deberían definir y gestionar sus procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y gestión de la comunidad en el marco de su proyecto educativo institucional o su equivalente. Para hacer seguimiento a los procesos, especialmente a los relacionados con el resultado del proceso educativo, los establecimientos podrían tener en cuenta los resultados de evaluaciones externas e internas disponibles del establecimiento, los estudiantes, el personal docente y administrativo, así como los avances de su plan de mejoramiento.¹⁵ Para la representación de los procesos se creó un mapa de procesos.

7.4.1 Procesos directivos

Direccionamiento estratégico: Definir y establecer parámetros procedimentales, que la dirección debe aplicar dentro de una cultura organización y verificar su cumplimiento

¹⁴FERNANDEZ, Alfonso, Manual de procedimientos de un sistema de de Calidad, ISO 9001 2000, Paginas 139, pag, 34, () PDF. "*Procesos directivos, (2010)*" Consultado: 26/11/2010. Disponible en :[http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_fernandezhatre.pdf&]. Consultado 16 /Nov.2010.

¹⁵ GTC 200 guía para la implementación de la norma ISO- 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal. Pág. 11.

Calidad y mejora: Definir y establecer parámetros para gestionar la administración del SGC, y velar por el cumplimiento de las actividades referentes al buen funcionamiento este.

7.4.2 Procesos de formación o misionales:

Matriculas: Vincular y mantener estudiantes que cumplan con los requisitos exigidos por el Colegio de Santander.

Gestión curricular: Brindar formación académica, tomando como referencia el perfil del estudiantes y el Proyecto Educativo Institucional.

Convivencia estudiantil: Propiciar espacios de sana convivencia, que le permita a los estudiantes un desarrollo integral, enmarcado en los principios institucionales

7.4.3 Procesos de apoyo

Recursos físicos y financieros: Suministrar oportunamente los recursos físicos y financieros necesarios para el desarrollo de los procesos institucionales.

Talento humano: Garantizar que el personal vinculado a la institución sea competente de acuerdo a los requerimientos de educación, formación, habilidades y experiencias, permitiendo el cumplimiento de los objetivos del cargo, brindándole bienestar para que este comprometido con su labor.

Bienestar comunitario: Desarrollar acciones que propicien un ambiente de bienestar al estudiante y padre de familia facilitando los procesos de formación.

7.5 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Para el momento de haber obtenido e identificados los procesos para el Colegio De Santander, se elaboraron las caracterizaciones de cada uno de los procesos. En el Anexo C podemos ver el formato usado para las caracterizaciones. El documento realizado explica en forma general los elementos fundamentales de cada proceso y posee la siguiente estructura:

- **Encabezado:** este lleva, el nombre del proceso, la versión, el logo, la fecha y la identificación del documento.
- **Objetivo del proceso:** meta específica que se espera conseguir en el cumplimiento del proceso.
- **Alcance del proceso:** se define la actividad inicial y final del proceso
- **Proveedores:** señala los proveedores del proceso.
- **Entradas:** se definen los insumos para la efectiva ejecución del proceso
- **Actividades:** se describe detalladamente las tareas del proceso
- **Salidas:** enuncia los resultados de la elaboración del proceso
- **Clientes:** define los usuarios del proceso.
- **Autoridad del proceso:** define el responsable en el proceso.
- **Recursos:** los recursos que hacen parte del funcionamiento del proceso como: papelería, oficina, computador, mecanismos de comunicación: teléfono, correo, cartelera, circulares, profesionales especializados
- **Integrantes:** nombra el personal involucrado el proceso.
- **Seguimiento y monitoreo:** métodos usados para evaluar el SGC, como auditorías internas y externas
- **Indicador:** fórmula de cálculo para evaluar un aspecto específico

- **Documentos:** enuncia los documentos usados en el proceso
- **Registros:** señala los registros usados en el proceso
- **Requisitos:** invoca los tanto los requisitos legales como los requisitos de la norma que aplican para el proceso.

7.6 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión son uno de los agentes determinantes para que todo proceso de prestación del servicio se lleve a cabo con eficiencia y eficacia, estos son necesarios para poder optimizar, debido a que revelan visiblemente si el proceso está siendo implementado favorablemente. Para la elaboración de los indicadores, fue necesaria la colaboración del todo el personal del comité de calidad para debatir y unificar las propuestas más favorables. Y así hacer de estos una herramienta valiosa en el momento de validar los resultados requeridos y tomar los correctivos respectivos cuando las variables no logran las metas planteadas. En síntesis los indicadores de gestión son las medidas más utilizadas para comprobar efectivamente la evolución y el éxito de la una organización en cuanto a los objetivos señalados inicialmente. Los indicadores de gestión los podemos ver en el anexo E.

8 ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN:

La mejora continua del Colegio De Santander está claramente evidenciada puesto que la institución cuenta con el apoyo de entidades de carácter externo como Fundación Empresarios por la Educación, Secretaria de Educación municipal, quienes apoyan en capacitaciones, talleres al personal de la institución. También El Club Kiwanis de Bucaramanga, quien brinda ayuda económica para financiar el auditor externo del SGC. Todo esto ha garantizado una implementación sobresaliente en los procesos de la entidad educativa.

Después del proceso de planificación, sensibilización y documentación del sistema, se inició la etapa de implementación, haciéndose responsable la representante por la dirección, el Rector y los líderes de cada proceso del Colegio de Santander, junto con las coordinadoras de calidad (Autoras).

En este sentido la aprobación final solo se hizo realidad, cuando se hicieron modificaciones sugeridas por parte de los responsables de los procesos en cuanto al diseño de los formatos y en general de toda la documentación. Se explicara esto con más detalle a continuación:

8.1 ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

En la reunión del comité de calidad realizada el 14 de julio de 2010 se definieron los procesos directivos, de formación y de apoyo de la institución para el SGC. Definiendo los procesos directivos como aquellos que brindan estrategias y directrices del sistema a los procesos de formación y a los de apoyo, los procesos

de formación definidos como aquellos que directamente están cumpliendo con los requisitos del cliente externo, y finalmente los de procesos de apoyo como su nombre lo indican brindan soporte a los demás procesos de la organización o el cliente. Los nombres de los procesos se enunciarán a continuación:

Procesos directivos: direccionamiento estratégico y calidad y mejora.

Procesos de formación: matrículas, gestión curricular y convivencia estudiantil.

Procesos de apoyo: recursos físicos y financieros, talento humano y bienestar comunitario.

Luego de tener los procesos identificados, se analizó y se estableció su interacción por medio de flechas, quedando concretado el bosquejo general del mapa de procesos, abierto a sugerencias y modificaciones por parte de los integrantes del comité de calidad, quienes por su labor y experiencia en la institución conocen claramente todas las actividades que se desarrollan internamente. Ver de mapa de procesos pág. 80.

8.2 ELABORACIÓN DE INDICADORES

En la tabla del anexo E se muestra la tabla de indicadores elaborada para el Colegio De Santander.

8.3 CARACTERIZACIONES

En el momento de haber identificado los procesos correspondientes a las actividades desarrolladas en el Santander se procedió a realizar las caracterizaciones las cuales describen el proceso, sus entradas, y las salidas. Estas se pueden ver con detalle en el anexo C.

- **Nombre del proceso:** Define el nombre del proceso al cual pertenece, este va en el encabezado del documento.
- **Objetivo del proceso:** Logro determinado que se espera alcanzar en la realización del proceso.
- **Alcance del proceso:** indica la actividad inicial y final del proceso.
- **Proveedores:** identifica los proveedores de otros procesos que entregan insumos para la el cumplimiento de objetivos en tal proceso.
- **Entradas:** son todos los elementos iniciales que se requieren para llevar a cabo el proceso y cumplir el objetivo planteado en el mismo, como materias primas, información, etc.
- **Actividades:** son las acciones propias del proceso que se definen con secuencia lógica para describir o que se hace en este.
- **Salidas:** Son los productos obtenidos al ejecutar las actividades del proceso.
- **Clientes:** Individuos internos o externos del Colegio de Santander que se benefician de los productos o salidas de los procesos.
- **Autoridad Del Proceso:** es la persona o personas responsables del proceso, allí se denota con su cargo y la responsabilidad que ocupa frente al SGC Por ejemplo: Coordinador académico, líder del proceso de matrículas.

- **Recursos:** recursos necesarios para cumplir con la ejecución y buen funcionamiento de los procesos, se incluyen talento humano, infraestructura, y ambiente de trabajo, etc. requeridos para el buen funcionamiento de los procesos.
- **Integrantes:** todos los que hacen parte de la ejecución y buen funcionamiento de los proceso del SGC.
- **Parámetros de control:**
 - Parámetros usados para lograr el control de los procesos, como resultados de auditorías, resultados de seguimiento entre otros.
- **Indicador:** Indicadores que revelan conclusiones importantes para efectuar el seguimiento y medición a los proceso.
- **Documentos:** contiene el listado de documentos de otros procesos requeridos para llevar a cabo la ejecución del proceso, como por ejemplo caracterizaciones, guías y manuales.
- **Registros:** Incluye los formatos usados para la buena ejecución del proceso.
- **Requisitos:** aquí se condensan los requisitos que implica para la ejecución del proceso tanto legales como de la organización.

8.4 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Las coordinadoras de calidad (Autoras), suministran al comité la documentación obligatoria del SGC que contenía lo siguiente: la política y objetivos de calidad, procedimiento de acciones correctivas y preventivas, control de documentos internos y externos, registros, procedimiento de auditorías internas, control de producto no conforme y el instructivo de elaboración de documentos. Esto con la intención de dar a conocer detalladamente la documentación base del SGC para proporcionar una cultura amigable, frente a la nueva gestión de diligenciamiento de documentos y demás actividades del SGC en la institución, garantizando así la mejora continua. Para esta revisión fue necesario verificar independientemente con cada líder de proceso para asegurar la comprensión de los nuevos formatos y su manejo.

Todos los documentos, formatos y registros existentes hasta ese momento fueron aprobados según consenso de comité de calidad el día 25 agosto de 2010, por acuerdo mutuo.

Alcance, política y objetivos de calidad:

La reunión de comité de calidad estaba programada para efectuarla todos los miércoles de 11:00 am __ 2:00 pm según había quedado estipulada en el acta de creación del comité; por tal razón todos los temas referentes a calidad eran discutidos allí para concretar los temas pendientes, es por esto que la semana del 4 de agosto de 2010 se socializó con todos los integrantes del comité, para definir el alcance, la política y los objetivos de calidad. Fue de suma importancia la definición de estos elementos que hacen parte de la planificación del SGC con todos los integrantes del comité porque ellos tienen un amplio conocimiento de las directrices que existen en la institución. Para ayuda de la definición de estos

aspectos, el los integrantes del comité de calidad crearon una matriz **DOFA**, para el estudio los factores claves de éxito del colegio, la cual confrontaba los requerimientos de la institución con los requisitos de los clientes (padres de familia, estudiantes y la comunidad), esta arrojó datos importantes para la creación de la política de calidad, la cual quedó abierta a sugerencias y modificaciones. En esta matriz, en general se tocaron los siguientes aspectos relevantes para el análisis:

Factores claves de éxito: Formación Integral, ingreso a la educación superior y/o al mundo del trabajo, calidad, mejoramiento de calidad de vida (MCV), Auténtico Ciudadano (A.C.)

Las estrategias se definieron así:

- Cómo lograr el deber ser de la organización.
- Estrategias y proyectos estratégicos para lograr objetivos.
- Cómo vencer los obstáculos de orden económico, político, cultural, social, administrativo, etc.
- Responde las siguientes preguntas: quién ?, qué ? cuánto ?, dónde ?, cuándo? cómo ? y para qué ?

8.5 APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Ya corroborada la documentación inicial y estando de acuerdo en cada detalle con cada líder de proceso, el representante por la dirección aprobó los documentos y así se finalizó la revisión de la documentación realizando los ajustes pertinentes cuando fue necesario. Consecutivamente, se le entregó a cada jefe de proceso para que realizaran su respectiva implementación.

8.6 ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La representante por la dirección, las coordinadoras de Calidad (Autoras del proyecto), los líderes de procesos aprobaron la creación de una serie de documentos fundamentales para evidenciar la efectividad del SGC según los requisitos de la NTC-ISO 9001-2008. Los documentos elaborados en cada proceso misional, operativo y de apoyo se enuncian a continuación:

8.6.1 Registros del SGC

Tabla 9. Registros de SGC.

CÓDIGO	MATRÍCULA	CÓDIGO	RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS
FT-PMA-01	Orden de matrícula	FT- PRF-01	Inventario general
FT-PMA-02	Formato de matrícula	FT- PRF-02	Solicitud de material
FT-PMA-03	Pre- matrícula	FT- PRF-03	Entrega de material
FT-PMA-04	Requisitos de matrícula	FT-PRF-04	Entrega fotocopias
FT-PMA-05	Control de matrícula estudiantes antiguos	FT- PRF-05	Evaluación proveedor
FT-PMA-06	Control de matrícula estudiantes nuevos	FT- PRF-06	Listado maestros de proveedores
FT-PMA-07	Listas de clase	FT- PRF-07	Evaluación de proveedores
FT.PMA-08	Registro de Estudiantes Nuevos	FT- PRF-08	Formato de inscripción de proveedores
FT-PMA-09	Evaluación de matrícula	FT- PRF-09	Inventario general de equipos y muebles
FT-PMA-10	Control de estudiantes retirados	FT- PRF-10	Lista chequeo infraestructura
FT-PMA-11	Registro estudiantes nuevos	FT- PRF-11	Cronograma mantenimiento infraestructura
FT-PMA-12	Constancias	FT- PRF-12	Orden de trabajo.
FT-PMA-13	Constancias primaria	FT- PRF-13	Solicitud soporte técnico.
FT-PMA-14	Seguimiento y evaluación	FT- PRF-14	Autorización salida equipos y muebles.
FT-PMA-15	Paz y salvo	FT- PRF-15	Equipo dado de baja.
CÓDIGO	BIENESTAR COMUNITARIO		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.
FT-PBC-01	Seguimiento psicológico.	FT-PDE-01	Diagnóstico institucional
FT-PBC-02	Préstamo de ayudas educativas	FT-PDE-02	Gestión institucional
FT-PBC-03	Seguimiento a actividades culturales y deportivas	FT-PDE-03	Matriz de direccionamiento estratégico para el plan de gestión
FT-PBC-04	Servicio social al estudiantado	FT-PDE-04	Seguimiento a horizonte institucional
FT-PBC-05	Control de servicio social al estudiantado	FT-PDE-05	Acta de revisión por la gerencia
FT-PBC-06	Solicitud de equipos audio-visuales		
FT-PBC-07	Control de préstamo de libros		
FT-PBC-08	Constancia de Servicio Social al estudiantado		
FT-PBC-09	Relación de estudiantes egresados		

CÓDIGO	CALIDAD Y MEJORA	CÓDIGO	CONVIVENCIA ESTUDIANTIL
FT-PCM-02	Acción correctiva y/o preventiva de mejora	FT-PCE-01	Observador del Estudiante
FT-PCM-04	Acta de reunión	FT-PCE-02	Acta de Evaluación de Comportamiento
FT-PCM-05	Informe de auditoría	FT-PCE-03	Carta de compromiso
FT-PCM-06	Lista verificación	FT-PCE-04	Ultimátum
FT-PCM-07	Listado maestro de documentos internos	FT-PCE-05	Registro de asistencia
FT-PCM-08	Listado maestro de documentos externos	FT-PCE-06	Resumen de asistencia por periodos
FT-PCM-09	Listado maestro de registros	FT-PCE-07	Citación a padres o acudientes
FT-PCM-10	Plan de auditoría interna	FT-PCE-08	Control citación a padres de familia y/o acudientes
FT-PCM-11	Producto no conforme	FT-PCE-09	Atención a padres de familia
FT-PCM-12	Programa de auditoría	FT-PCE-10	Control de salida estudiantes en la jornada académica
FT-PCM-13	Quejas y reclamos	FT-PCE-11	Reporte de salida
FT-PCM-14	Indicadores y objetivos del SGC	FT-PCE-12	Justificación de ausencias
FT-PCM-15	Matriz control de indicadores	FT-PCE-13	Control de justificación de ausencias
FT-PCM-16	Solicitud de cambio de documentos	FT-PCE-14	Novedades corrección de nombres estudiantes
		FT-PCE-15	Control préstamo del observador
		FT-PCE-16	Informativo de estudiantes
		FT-PCE-17	Solicitud de permiso deportivo
		FT-PCE-18	Solicitud de permiso cultural y artístico
CÓDIGO	TALENTO HUMANO	CÓDIGO	GESTIÓN CURRICULAR
FT-PTH-01	Registro de incumplimiento de docentes	FT- PGC - 01	Plan de periodo
FT-PTH-02	Plan de capacitación del personal	FT- PGC-02	Plan de clase secundaria
FT-PTH-03	Evaluación de desempeño de recurso humano	FT- PGC-03	Plan operativo proyectos
FT-PTH-04	Evaluación de capacitación	FT- PGC-04	Comisión de evaluación y promoción
FT-PTH-05	Requerimientos del recurso humano	FT- PGC-05	Acta de promoción anticipada
FT-PTH-06	Evaluación de docentes realizadas por estudiantes	FT- PGC-06	Acta de evaluación y promoción final
FT-PTH-07	Lista control de ausencia personal de la Institución	FT- PGC-07	Acta de recuperación
FT-PTH-08	Formato de asistencia de docentes áreas especiales	FT- PGC-08	Acta de compromiso académico
FT-PTH-09	Actividades de capacitación y/o formación del personal	FT- PGC-09	Actividades de recuperación para enero
FT-PTH-10	Inducción del personal de la institución	FT- PGC-10	Desempeño final por área
FT-PTH-11	Entrevista recurso humano	FT- PGC-11	acta de reunión por área
FT-PTH-12	Remisión a psicología de recurso humano	FT- PGC-12	Análisis de resultados por área
FT-PTH-13	Planilla de asistencia	FT- PGC-13	Plan de trabajo personal
FT-PTH-14	Informe de Psicología a recurso humano	FT- PGC-14	Informe valorativo
FT-PTH-15	Reporte de seguimiento de recurso humano	FT- PGC-15	Informe académico parcial
FT-PTH-16	Listado de cargos que inciden en la calidad	FT- PGC-16	Formato consejo de padres
FT-PTH-17	Hoja de vida con soportes	FT- PGC-17	Asistencia de padres
FT-PTH-18	Certificados o diplomas	FT- PGC-18	Seguimiento a proyectos
		FT- PGC-19	Seguimiento a planes de periodo
		FT- PGC-20	Seguimiento a planes de trabajo
		FT- PGC-21	Actividades de recuperación
		FT- PGC-22	Notas por asignatura
		FT- PGC-23	Cuadro resumen de periodo académico

Fuente: Autoras.

Tabla 10. Documentos del SGC

CÓDIGO	DOCUMENTOS	CÓDIGO	CONVIVENCIA ESTUDIANTIL
	CALIDAD Y MEJORA		
MA-PCM-01	Manual de calidad	CA-PCS-01	Caracterización del proceso de convivencia estudiantil
CA-PCM-01	Caracterización proceso calidad y mejora	PR-PCE- 01	Procedimiento Convivencia Estudiantil
PR-PCM-01	Control de documentos y registros	MA-PCS-01	Manual de Convivencia
PR-PCM-03	Procedimiento quejas, reclamos y sugerencias		BIENESTAR COMUNITARIO
PR-PCM-04	Procedimiento Acciones preventivas, Acciones correctivas y de mejora		Convenios firmados
PR-PCM-05	Control del producto no conforme		PEI.
PR-PCM-06	Procedimiento auditoría interna	PR-PBC-01	Procedimiento Bienestar Comunitario
	CONVIVENCIA ESTUDIANTIL		GESTIÓN CURRICULAR
CA-PCS-01	Caracterización del Proceso de Convivencia estudiantil	PR-PGC-01	Procedimiento para la Elaboración de planes de área y periodo
PR-PCE-01	Procedimiento convivencia estudiantil	CA-PDC-01	Caracterización proceso de Gestión curricular
MA-PCS-01	Manual de Convivencia	PR-PGC-02	Procedimiento para la actualización de proyectos pedagógicos
		PR-PGC-03	Actualización del Proyecto Educativo Institucional
	MATRÍCULAS		RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS
CA-PMA-01	Caracterización del proceso de matrículas	CA-PRF-01	Caracterización del proceso de compras
PR-PMA-01	Procedimiento proceso de matrículas	MA-PRF-01	Manual de compras
GU-PMA-01	Guía de elaboración del publicidad y mercadeo	PR-PRF-01	Procedimiento procesos de Compras.
		PR-PRF-02	Procedimiento procesos de infraestructura
	TALENTO HUMANO		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
CA-PTH-01	Caracterización proceso de recurso humano	CA-PDE-01	Caracterización proceso de gestión gerencial
PR-PTH-01	Procedimiento de recurso humano	PR- PDE-01	Procedimiento revisión por la dirección
MA-PTH-01	Manual de funciones del proceso de recurso humano		

Fuente: Autoras.

8.7 DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE SOCIALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Imagen 9: Socialización



Fuente: Archivo, Autoras.

En esta etapa se socializaron los documentos de cada proceso, por medio de charlas a todo el personal, se instruyeron en el manejo de los formatos del sistema y se brindó apoyo en el manejo del análisis de datos, acciones correctivas y acciones preventivas. También hay que anotar que los líderes de cada proceso tenían la responsabilidad de entregar a las demás personas involucradas en ejecución de los procesos, los procedimientos e información pertinentes para el desarrollo de las mismas.

Luego de la socialización, el trabajo consistió en el acompañamiento a todo el personal de la institución para que se ejecutara el sistema de Gestión de la Calidad del Colegio Santander, conforme a las disposiciones planificadas.

Este trabajo se realizó por medio de las visitas a las diferentes áreas para verificar el cumplimiento de los procedimientos revisando los formatos y comprobando que

estaban correctamente diligenciados, analizando las acciones correctivas que se habían presentado y con esto, definir de las no conformidades.

A continuación se describe más detalladamente actividades socializadas en SGC:

Se sensibilizó a los docentes y administrativos de la institución sobre las generalidades e importancia del SGC con la intención de involucrarlos de una forma amigable para darles a conocer los beneficios tanto para la organización, como para cada uno de los funcionarios ya que independientemente de la tarea que realicen, se les resaltó los cambios positivos que traería el sistema para todos.

Con ellos se desarrollaron talleres para la socialización de formatos, indicándoles el diligenciamiento, su manejo, y las demás gestiones para la buena disponibilidad de todos los elementos del sistema.

También fue pertinente la socialización del formato de reporte de acciones correctivas y de mejora, para que en el transcurso del desarrollo de las actividades se realizara su respectivo diligenciamiento cuando fuera necesario y así se llevara un adecuado manejo de los eventos que fueran ocurriendo en el SGC, este fue el mensaje que les hizo llegar a los integrantes del comité de calidad por medio de ejemplos. También se les dió a conocer el reporte de creación, modificación o eliminación de documentos, para que fuera usado cuando ellos lo requirieran y no fuera pasado por alto.

Otro tema de sensibilización compartido con el comité de calidad fue las auditorías internas, en la cual se realizó una reunión para compartir con todos los líderes de proceso la mecánica de las auditorías, se les recordó los numerales de la norma para la realización de las listas de chequeo, se les concientizó de la importancia hacer este ejercicio adecuadamente, y se les brindó herramientas para poder realizar auditorías de manera autónoma. La actividad de la sensibilización, se tornó dispendiosa porque el personal involucrado dejaba notar resistencia al

cambio, generándose la necesidad de realizar capacitaciones de refuerzo con el objetivo de crear un total compromiso con el avance del SGC.

8.8 CONTROL DE ASISTENCIA A LAS CAPACITACIONES

El documento usado como control de asistencia a capacitaciones se puede observar a continuación, el cual contiene fecha, tema, responsable de la capacitación, nombre del participante con cédula, cargo y firma. En el anexo J se muestra un registro de capacitación diligenciado.

8.8.1 Resultados de las capacitaciones:

Se logró una buena actitud frente al sistema por medio de las partes interesadas.

Se consiguió interiorizar de manera adecuada la política y objetivos de calidad en los funcionarios.

Los integrantes del comité de calidad reflejaron competencia en la implementación de auditorías internas.

Se fortaleció el trabajo en equipo con el desarrollo de las actividades y de las programadas en las capacitaciones.

Luego de la sensibilización y capacitación del personal se generó una cultura de la calidad al interior del de Colegio de Santander y cada una de las sedes.

Quedo evidenciado el compromiso adquirido por parte de los funcionarios de la institución durante la ejecución del SGC.

El personal en general de la institución se apropió de los conocimientos básicos de la norma ISO 9001:2008.

Se resalta la participación activa de los funcionarios del colegio de Santander en la elaboración de las caracterizaciones, del manual de de calidad y procedimientos, instructivos, y formatos requeridos por cada proceso.

Se crean acciones correctivas, preventivas y de mejora en los procesos, lo cual es muy importante para evidenciar la mejora continua de estos.

Quedo comprendido por parte de todos los participantes el papel y compromiso individual que tienen frente al SGC y la importancia de los clientes en la ejecución de cada actividad frente a la gestión de los involucrados.

8.9 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

El Colegio de Santander llevaba una encuesta identificada como encuesta de satisfacción (FT-PCM-17) ver anexo H, allí se encuentra la hoja 1, y en la hoja 2 se encuentra la tabulación de la encuesta, esto con el objetivo de medir el servicio en los años anteriores, también se revisó y se adecuó para que se evidenciara aún más la evaluación a la prestación del servicio, esta evalúa el servicio educativo en tres aspectos:

Gestión curricular, Bienestar comunitario, direccionamiento estratégico cuya información suministrada por los Docentes, Estudiantes y Padres de Familia que diligenciaron la encuesta se tradujo en mejoras para la Institución.

La encuesta se realizó al finalizar el año 2010. El número de encuestas se iba a realizar a la totalidad de los estudiantes, docentes y padres de familia pero se determinó aplicar a una muestra por el alto número de participantes en la misma.

El número de encuestas a aplicar se determinó por la herramienta estadística de muestreo simple.

Por tanto la fórmula utilizada para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{\frac{D^2 + Z^2 * P * Q}{N}}$$

Z: Porcentaje de la curva normal correspondiente a una “X” de confianza.

El nivel de confianza se refiere a la probabilidad de que el valor real de un parámetro se encuentre dentro de los límites específicos en la estimación que se quiere calcular.

Se definió un $\alpha = 0,05$ que corresponde a $z = 1,96$.

P: Prevalencia del evento de estudio. Se aplicó la opción más desfavorable ($p=0,5$), que hace mayor el tamaño muestral.

Q: Complemento de P, es decir $1-P$ ($1-0,5$)

D: Nivel de precisión deseado. En nuestra muestra es del 5%. ($0,05$).

N: Número total de estudiantes, docentes y alumnos. ($N=9112$)

De acuerdo a la fórmula la muestra es igual a: 369 personas a encuestar, sin embargo el colegio decidió encuestar un número más alto de población, aplicando a 1660 donde:

Estudiantes: 974

Padres de familia: 492

Profesores y Directivos Docentes: 194

Metodología de la encuesta

La encuesta está diseñada para valorar la satisfacción del servicio de cada uno de los criterios descritos en la misma con una puntuación de 1 a 10 donde las puntuaciones se definen así:

- 1-2: Nada Satisfecho
- 3-4: Insatisfactorio
- 5-6: Medianamente satisfecho
- 7-8: Satisfecho
- 9-10: Totalmente Satisfecho

La encuesta evalúa el servicio apuntando a los procesos de la siguiente manera:

- Gestión Académica: Matrículas, Gestión Curricular y Talento Humano.
- Gestión Social Comunitaria: Bienestar Comunitario y Convivencia Estudiantil.
- Gestión Administrativa: Dirección Estratégica, Calidad y Mejora, Recurso Físicos y Financieros., Talento Humano.

Una vez realizada la encuesta se obtuvieron los siguientes resultados:

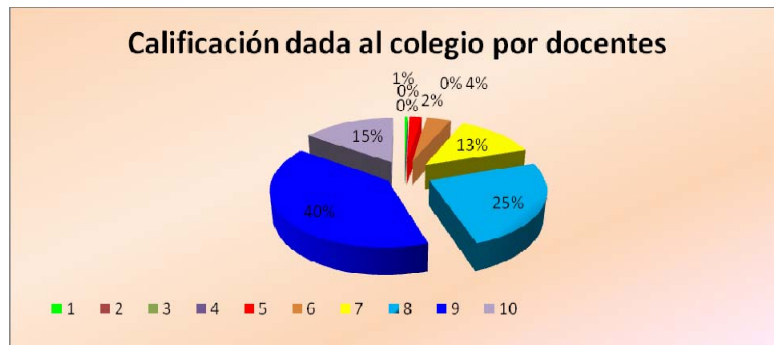
DOCENTES

Tabla 11. Tabulación encuesta docentes y directivos

CALIFICACION AL COLEGIO		
	Nº	% CALIF
1	1	0,52
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	4	2,06
6	8	4,12
7	26	13,40
8	48	24,74
9	77	39,69
10	30	15,46
TOTAL	194	100

Fuente: Comité de calidad, funcionarios, Colegio de Santander.

Imagen 10: Resultados encuestas docentes y directivos



Fuente: AUTORAS, análisis de datos.

El grado de satisfacción de Gestión Académica calificado por los docentes y directivos es considerado en un 40% como totalmente satisfactorio porque de 194 encuestados 77 de ellos marcaron la puntuación no. 9.

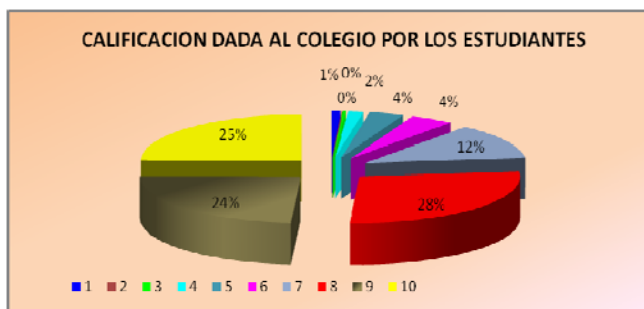
ESTUDIANTES

Tabla 12. Tabulación encuesta estudiantes.

CALIFICACION AL COLEGIO		
CALIF	Nº	% CALIF
1	4	0,88
2	1	0,10
3	3	0,31
4	15	1,54
5	34	3,49
6	43	4,41
7	122	12,53
8	272	27,93
9	236	24,23
10	244	25,05
TOTAL	974	100

FUENTE: Comité de calidad, Colegio de Santander.

Imagen 11: Resultados estudiantes



Fuente: AUTORAS, Análisis de datos.

En general más de la mitad de la población de estudiantes están satisfechos con el servicio de presta la institución educativa ya que la mayor puntuación estuvo sobre 8.

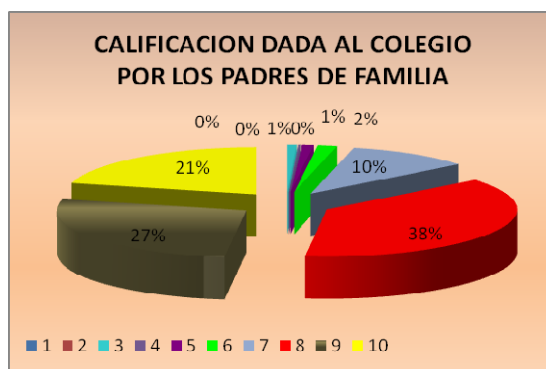
PADRES

Tabla 13. Tabulación Encuesta Padres

CALIFICACIÓN AL COLEGIO		
CALIF	Nº	% CALIF
1	0	0,00
2	0	0,00
3	4	0,81
4	1	0,20
5	5	1,02
6	8	1,63
7	52	10,57
8	185	37,60
9	133	27,03
10	104	21,14
TOTAL	492	100

FUENTE: Comité de calidad, Análisis de datos, Colegio de Santander.

Imagen 12: Resultado encuesta padres de familia



Fuente: AUTORAS, análisis de datos.

El 86% de los padres de familia están satisfechos con la prestación de servicio donde el 48% indica estar totalmente satisfecho, por tanto concluimos que la percepción del servicio del Colegio de Santander es de calidad.

Se analizó el mejoramiento con respecto a la meta para el año 2010 y a los años anteriores evidenciando mejoramiento continuo en cada una de las encuestas realizadas, planteando así la nueva meta para el año 2011.

Tabla 14. Tabulación encuesta padres

AÑO	2008		2009		2010		2011
	META %	LOGRO %	META %	LOGRO %	META %	LOGRO %	META %
PROCESOS ADMISNISTRATIVOS	80	81.0	85	83.37	85	87.30	89
PROCESOS ACADEMICOS	80	81.0	80	83.37	85	87.30	89
PROCESOS SOCIAL COMUNITARIOS	85	81.0	85	84.58	85	88.61	90

FUENTE: Comité de calidad, Análisis de datos, Colegio de Santander.

En total se obtuvo un nivel de satisfacción del 87,73%, mejorando en un 3,9%, con respecto al año inmediatamente anterior 2009.

Luego del análisis de la puntuación se realizó el análisis de cada criterio por docentes, estudiantes y padres. (Ver anexo H, Encuesta de Satisfacción)

Tabla 15. Análisis.

Procesos	PROCESOS ACADEMICOS		PROCESOS SOCIAL COMUNITARIOS		PROCESOS ADMISNITRATIVOS	
	BAJO	ALTO	BAJO	ALTO	BAJO	ALTO
Estamento						
DOCENTE	Recursos didácticos	Nivel profesional de los maestros	Participación de la comunidad	Fortalecimiento en valores	Planta física	Trato recibido.
PADRE DE FAMILIA	Desempeño académico	Nivel profesional de los maestros	Participación de la comunidad	Actividades culturales y artísticas	Planta física	Trato recibido)
ESTUDIANTES	Desempeño académico	Nivel profesional de los maestros	Participación de la comunidad	Actividades culturales y artísticas	Mejora y mantenimiento de la planta física	Trato recibido

FUENTE: comité de calidad, Análisis de datos, Colegio de Santander.

Los resultados más bajos los obtuvieron Recursos didácticos (48%), Desempeño Académico (50,5), Participación de la comunidad (56%), planta física (41,5%), mejora y mantenimiento de la planta física (51%).

Se establecieron mejoras que deben llevar a las metas establecidas para el siguiente año.

Tabla 16. Debilidades y acciones de mejora.

DEBILIDADES	META %	ACCIONES DE MEJORA
Recursos didácticos (48)	55	Utilización de la sala de bilingüismo, ciencias naturales, repotenciación de la sala de tecnología, uso de blogs en las áreas curriculares, Internet, cartillas, juegos didácticos Adquisición de nuevos recursos didácticos
Desempeño académico (50.5)	60	Fortalecimiento del sistema de evaluación, seguimiento bimensual de los índices de promoción por áreas y cursos, Resultados prueba Icfes saber 11 ^{ra} (simulacros)
Participación de la comunidad (56)	65	Fortalecimiento del proyecto de vida, vinculación de los padres de familias a las actividades culturales y deportivas,
Planta física (41.5)	60	Construcción de cafetería-sala de internet y baterías de baños. Adecuación de salas de informáticas (sedes) y bilingüismo Construcción del mega colegio para reubicar las sedes E y F. Adecuaciones físicas en la sede principal de Colegio.
Mejora y mantenimiento de la planta física (51.0)	62	Mantenimiento general (impermeabilización de placas, cambio de techos, pintura general de las sedes)

FUENTE: comité de calidad, Análisis de datos, Colegio de Santander.

9 AUDITORÍAS

9.1 PRIMERA AUDITORÍA INTERNA

La alta dirección del Colegio de Santander otorgó la autoridad para la gestión del programa de auditoría al Ing. Marco Antonio González – Asesor externo de calidad de y a las coordinadoras de calidad Zayda Viviana Durán Bautista y Lorena Paola Salazar Suarez (Autoras del proyecto). Las responsabilidades establecidas fueron orientadas a cumplir con los siguientes objetivos:

Definir, desarrollar, revisar, efectuar seguimiento y optimizar el programa de las auditorías planeadas.

Hacer disposición de los recursos necesarios para asegurar el progreso del SGC.

Disponer del recurso humano competente y comprometido para ejecutar las labores relacionadas con el SGC.

Finalmente realizar los análisis pertinentes para los hallazgos de las auditorías y realizar sus respectivas acciones correctivas.

9.1.1 Desarrollo de las auditorías internas:

Las actividades realizadas desde el inicio hasta el final de la auditoría interna en el COLEGIO DE SANTANDER fueron los siguientes:

1. Inicio de la auditoría
2. Revisión de la documentación
3. Preparación de las actividades de auditoría.

4. Realización de la auditoría.
5. Preparación, aprobación distribución del informe de la auditoría
6. Finalización de la auditoría

- **PLANEACIÓN**

Inicio de auditoría:

En la primera etapa de la auditoría interna se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Inicio de la auditoría
2. Revisión de la documentación
3. Preparación de las actividades de auditoría por parte del personal asignado.
4. Realización de la auditoría
5. Preparación, aprobación y distribución del informe de la auditoría
6. Finalización de la auditoría
- 7 Cierre de la auditoría

Designación del líder del equipo auditor

Se designa al asesor de calidad externo ING. MARCO ANTONIO GONZÁLEZ como líder del equipo auditor por acreditar la mayor experiencia en realización de auditorías internas.

De los integrantes del comité de calidad existían 5 certificados como auditores internos los cuales hicieron parte del equipo auditor como personal de apoyo para esta labor, pero no habían tenido una experiencia práctica, por tanto ésta sería su primera auditoría interna en la realidad, lo cual les generaba un poco de temor frente a este evento.

Definición de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoría

La alta dirección definió los objetivos de la auditoría interna respecto a lo que verdaderamente se quería lograr con la realización de la misma (ver anexo I, plan de auditoría).

El alcance describió los procesos a auditar, auditores asignados, fechas y horas específicas de la auditoría y algunas recomendaciones pertinentes para el momento indicado.

Este alcance fue definido entre la dirección general del Colegio De Santander y el líder del equipo auditor. Los criterios de auditoría, se utilizaron como referencia para determinar la conformidad.

Determinación de la viabilidad de la auditoría

La viabilidad de la auditoría se estableció según los siguientes ítems:

- Disponibilidad de recursos físicos y demás pertinentes para esta labor.
- Disponibilidad de todo el equipo auditor.
- Cooperación pertinente del auditado
- Disponibilidad del tiempo para la auditoria frente a las demás labores educativas pendientes.
- Involucrar a las personas que no pertenecen al comité pero que de alguna forma hacen parte del cumplimiento de objetivos de los procesos.
- Comunicar a cada líder de proceso la importancia de traer todos los documentos pertinentes a este, pues serian de gran ayuda en el momento de la auditoria.

Selección del equipo auditor:

Se determinó la viabilidad de la auditoría, consecutivamente se seleccionó el equipo auditor teniendo en cuenta los siguientes factores:

Se analizaron los resultados de la evaluación de los auditores internos capacitados por ICONTEC, y la empresa consultora Montajes y Procesos (Ing. Marco Antonio González, Auditor externo); de acuerdo a esto, se seleccionaban los que tenían mejor puntaje, para ser auditores internos en el ejercicio de la auditoría práctica.

Se examinaron las directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad.

Se tuvo en cuenta la independencia del equipo auditor versus los líderes de proceso a auditar para así impedir conflictos de intereses en el momento del desarrollo de la auditoría.

Se resalta el liderazgo de los integrantes del equipo auditor para interactuar efectivamente con el auditado y poder avanzar en equipo.

El equipo auditor conformado, se presenta en el plan de auditoría (ver anexo I, plan de auditorías)

Establecimiento del contacto inicial con el auditado:

El líder del equipo auditor realizó la introducción de manera formal con los auditados.

Los objetivos de la reunión inicial fueron:

- Instituir los canales de comunicación con el representante del auditado

- Comunicar la metodología de autoridad para llevar a cabo la auditoría
- Brindar instrucciones sobre las fechas, la metodología, los horarios para la conformación del equipo auditor.
- Solicitar acceso a los documentos pertinentes.

- **Revisión de la documentación**

Con previo aviso, los líderes de cada proceso habían dispuesto toda la documentación referente su trabajo en calidad, adicional a esto la coordinadora de calidad entregó a cada uno de los auditores la documentación restante para cumplir con los objetivos y alcance de la auditoría.

- **PREPARACIÓN.**

Preparación del plan de auditoría

Se idearon las diferentes actividades, estas fueron consignadas en el plan de auditoría por parte de la alta dirección, el equipo auditor y el auditado, En el plan se consignaron cada uno de los responsables para definir en mutuo acuerdo los horarios y la coordinación de las actividades a elaborar dependiendo de la disponibilidad de tiempo de cada uno de los actores de este proceso.

En el momento de verificar que las fechas y horarios con el grupo, el equipo auditor y los auditados preestablecieron el plan de auditorías internas de calidad con la aprobación de la Dirección General. Después de haber definido todos detalles, el Plan de auditoría se entregó al equipo auditor y a los auditados.

Este plan de auditoría incluyó los nombres de los involucrados, horarios, objetivos, criterios, alcance, lugares y fechas, que detallan el ejercicio de la misma. (Ver anexo I, plan de auditoría).

Asignación de las tareas del equipo auditor

En el momento de empezar el ejercicio, el auditor líder estableció los auditores responsables para revisar cada uno de los procesos, de esta manera se define claramente el equipo auditor competente para cada uno de los estos; teniendo en cuenta su independencia, competencia e imparcialidad para garantizar la eficacia de la exploración.

Preparación de los documentos de trabajo

Anticipadamente, cada integrante del equipo auditor realizó una lista de chequeo con la asesoría del auditor líder y las coordinadoras de calidad – Autoras del proyecto, Estas fueron utilizadas como referencia para los verificar los hallazgos en desarrollo de la auditoria. En la lista de chequeo se aplicó la metodología P-H-V-A para comprobar el desempeño de los proceso en cada una de las etapas, y a su vez en cuanto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

9.1.2 Resultados de la auditoría

Los resultados obtenidos en la auditoria se presentan a continuación:

Fortalezas del sistema de gestión de la calidad

- Las políticas instauradas en el personal del Colegio de Santander, las cuales precisan los principios institucionales.
- El respaldo de por parte de la dirección para la asignación de recursos pertinentes para todo lo relacionado con el SGC.

- El apoyo económico de entidades privadas para cubrir los rubros del asesor externo del SGC, y también para su certificación.
- Iniciativa y perseverancia en el avance del proceso de documentación e implementación del SGC.
- Acompañamiento de empresarios por la educación.
- Acompañamiento y asesoramiento de las estudiantes de la UIS autoras de este proyecto.
- **Aspectos por mejorar**

Compromiso total para el avance de la implementación de la documentación de SGC, debido a sus múltiples funciones cada líder avanza en sus actividades de calidad de manera lenta.

El reporte sistemático de los datos para alimentar los indicadores en su debido momento y así poder identificar las acciones de mejora.

Falta de Cultura por parte de los docentes para el diligenciamiento de nuevos formatos.

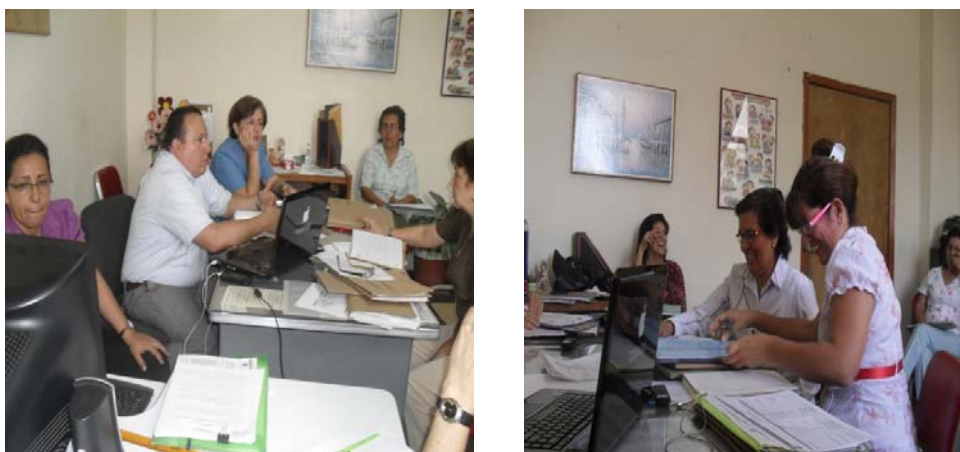
Ausencia de un coordinador de calidad constante para encargarse de las tareas pendientes y exclusivas a sistema de gestión de calidad.

- **Hallazgos de la auditoría**

Una vez realizada la auditoria se generó el informe de auditoría, se plasmaron los hallazgos: 31 no conformidades que permiten reflejar la inmadurez del sistema, deja ver que se hace necesario comprometer muchísimo más a los miembros del comité de calidad y a todo el personal de la Institución. Inmediatamente se recibió el informe de auditoría el comité de calidad. Se elaboraron las respectivas acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.

También se realizaron los planes de acción de las no conformidades, haciendo seguimiento a las mismas, hasta lograr el cierre de la mayor parte de ellas.

Imagen 13. Auditoría



Fuente: Autoras.

El equipo auditor conformado por el auditor externo y las dos estudiantes en práctica de la UIS (autoras del proyecto) y los auditores de apoyo (coordinadores de sedes), junto con el comité de calidad, se reunieron el 5 de octubre de 2010 a las 6 pm, luego de culminar con éxito la jornada de auditoría interna en la oficina de coordinación académica de la sede A, para elaborar el informe de los hallazgos encontrados después de 2 días de revisión a sus ocho procesos examinados; para este ejercicio finalmente se elaboraron las conclusiones y se propusieron las sugerencias para las correcciones adecuadas, respecto a los hallazgos encontrados. Finalmente se presentaron los planes de mejoramiento ante el director y los docentes auditados, con el fin de levantar las no conformidades halladas.

De acuerdo al informe de auditoría se hizo nuevamente un análisis del avance de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y se pudo concluir lo siguiente:

9.1.3 Estado de cumplimiento fruto de la primera auditoría:

No. de requisitos que aplican al Colegio de Santander = 43

No. de requisitos que cumple el Colegio de Santander= 24

% de cumplimiento= $(24/43)*100= 55,8\%$

Se observa que el Colegio de Santander tiene un cumplimiento medio en el avance en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la Norma ISO 9001:2008. Se debe asegurar el cumplimiento total de la etapa documentación y fortalecer la etapa implementación que aun demuestra debilidad en el Sistema.

9.2 SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna No 2 se llevó a cabo el día 12 y 13 de enero de 2011 con inicio a la 7 am realizada por el comité de calidad, liderada por el asesor externo de calidad Ing. Marco Antonio González y como representantes de la institución la Coordinadora de calidad líder (coordinadora académica - María Nubia Reyes Grass) y también contando con el apoyo de las Coordinadoras de calidad (Autoras del presente proyecto). La metodología que se siguió fue la misma que la usada en la auditoría número uno.

La segunda auditoría interna tenía los siguientes objetivos:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión y control bajo los criterios de Auditoría.
- Evaluar y verificar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, requisitos legales y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión del Colegio de Santander.
- Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión.

9.2.1 Resultados de la segunda auditoría:

Ver anexo J, Informe de Auditoría 2

NO CONFORMIDADES

GESTIÓN CURRICULAR Ncm (Numeral 4.2.1) No se evidencia la actualización de documentos externos por parte del proceso de Gestión Curricular

RECURSO FÍSICOS Y FINANCIEROS Ncm (Numeral 6.3) En el procedimiento de mantenimiento e Infraestructura no se diligencia el registro de • FT- PRF-13 Solicitud de soporte Técnico.

Ncm (Numeral 7.4.1 y 7.4.2) Se evidenció que la evaluación de proveedores se está realizando pero no se evidencias de acciones tomadas para aquellas calificaciones por debajo de los criterios establecidos.

TALENTO HUMANO Ncm (Numeral 6.2): No se encontraron registros de formación que evidencia la competencia de los cargos: coordinador de disciplina y secretario.

CONVIVENCIA ESTUDIANTIL Ncm (Numeral 8.5.2 y 4.2.4) No se encontraron acciones correctivas generadas fruto de los resultados de indicador de Convivencia Estudiantil.

Ncm: (Numeral 8.2.4) Se evidencia que la información del indicador de matrícula está desactualizado nivel de deserción de estudiantes.

MATRÍCULA: Ncm. (Numeral 8.2.4)

Se evidencia que la información del indicador de matrícula está desactualizado nivel de deserción de estudiantes.

CALIDAD Y MEJORA: NCM (Numeral 4.2.4)

Se evidencia que no están completados los registros y documentos de origen externo en el listado para tal propósito, por lo tanto deben documentarse y completarse.

OBSERVACIONES:

Convivencia estudiantil: el cronograma de las jornadas pedagógicas desarrolladas en la institución, debe estar más acorde al tiempo de la programación organizada.

Fortalecer el análisis de los datos generados en los diferentes procesos para identificar tendencias y tomar decisiones para la mejora de los procesos y del SGC.

Se sugiere fortalecer el plan de formación y capacitación establecido para mejorar la competencia del personal que afecta la calidad del servicio.

Se sugiere la aplicación de métodos para intensificar el reporte de acciones preventivas con el fin de asegurar el mejoramiento proactivo del SGC, igualmente la cultura de reporte de no conformidades

A partir de los hallazgos se recomienda a la Gerencia desarrollar un proceso de verificación no anunciado para la verificación de la eficacia de los procesos que afectan el servicio.

El cronograma de las jornadas pedagógicas desarrolladas en la institución, debe estar más acordes al tiempo de la programación organizada.

Fortalezas del Sistema de Gestión de la Calidad

- Las directrices establecidas por el Colegio de Santander son claras y definen el norte de la institución.
- El compromiso evidenciado por la rectoría, después de la primera auditoria eliminó las no conformidades y ahora demostró promover la participación de los líderes de procesos y participantes de cada proceso.
- Los procesos de formación en los cuales se aprecia la planeación, control y seguimiento de los mismos.
- El reconocimiento de la Institución en eventos culturales y deportivos.

- El apoyo económico de entidades privadas para cubrir los rubros del asesor externo del SGC y la respectiva certificación.
- Acompañamiento y asesoramiento de las estudiantes de la UIS autoras de este proyecto.

Aspectos por mejorar

- El reporte de datos sistemáticos para alimentar los indicadores y realizar análisis adecuados, para identificar acciones de mejora.
- El reporte de no conformidades, acciones correctivas y preventivas en cada uno de los procesos que no sean fruto de revisiones directivas ni auditoría.
- Los registros de competencia de los cargos que afectan la calidad del servicio prestado.

Con la finalidad de eliminar las no conformidades encontradas y sus causas, se implementaron acciones de mejora y se atendieron las observaciones, se implantaron acciones correctivas, preventivas y de mejora, las cuales fueron efectuadas en las fechas establecidas.

Para eliminar de manera efectiva las no conformidades presentadas en la primera auditoría y segunda auditoria se utilizó la herramienta: diagrama causa efecto, plasmado en el plan de acción del SGC. Por medio de esta, pudimos representar de manera rápida y clara la relación que tenía cada una de las causas con las demás razones que incidían en la raíz del problema. La ejecución de este plan de acción contó con la colaboración del equipo auditor, permitiendo que cada uno de los integrantes expresara sus sugerencias, demostrando un análisis objetivo completo y claro.

10 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO

Tabla 17. Cumplimiento de los objetivos del proyecto.

OBJETIVO	CUMPLIMIENTO	NUMERAL DE LA TABLA DE CONTENIDO
Diseñar, documentar, implementar y mejorar los procesos del "Colegio de Santander", bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008.	Con la implementación del SGC en el Colegio de Santander se crea el compromiso y la necesidad de mejora continua en cada uno de los funcionarios.	El proyecto se desarrolla desde el capítulo 4 en adelante, terminando con conclusiones y recomendaciones para la institución.
• Diagnosticar la situación actual de la Institución educativa "COLEGIO DE SANTANDER" con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.	Se realizó diagnóstico donde se confrontaron los requisitos de la norma Vs la realidad del colegio.	ETAPA DE DIAGNÓSTICO: Se desarrolló en el Numeral 4.
• Determinar los procesos a certificar, su secuencia e interacción representadas por medio de un mapa de procesos y la caracterización de los mismos.	En la etapa de planificación del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de Santander se identificaron los Procesos Directivos, de Formación y de apoyo	MAPA DE PROCESOS: Se encuentra en el numeral 5.5 del documento.
• Describir las actividades actuales, de acuerdo a un manual de procedimientos, diseñar la documentación para dar cumplimiento de la norma, tal como son: instructivos, formatos, guías, manuales y demás documentos necesarios para garantizar la trazabilidad de los procesos de Sistema de Gestión de Calidad de la organización	En la etapa de documentación se describen las actividades donde se elaboran procedimientos, guías, manuales correspondiente a los procesos que identificamos para implementar el S.G.C del Colegio de Santander.	LISTADO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SG.S: 8.6.1, 8.6.2 ETAPA DE LA DOCUMENTACIÓN: Numeral 7
• Sensibilizar, capacitar y/o formar a la organización en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de generar compromiso del personal y una cultura de calidad.	Se realizaron capacitaciones de sensibilización, socialización y refuerzo a las mismas al inicio, durante y al finalizar el montaje de todo el Sistema de Gestión de la Calidad que a través de diversas herramientas de evaluación se verificó la eficacia de las mismas.	ETAPA DE SENSIBILIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN: Numeral 6
• Elaborar el manual de calidad de la organización que sirva como carta de presentación del Sistema de Gestión de Calidad implementado.	Se elaboró el Manual de Calidad del Colegio de Santander de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 anexo al nuestro proyecto.	4.2.2 Manual de Calidad
• Diseñar e implementar indicadores de gestión, que sirvan para comprobar el mejoramiento continuo de los procesos.	Se montaron los indicadores enfocados a reflejar la eficacia y la eficiencia de los procesos del S.G.C en pro de la Mejora Continua.	ELABORACIÓN DE INDICADORES: Numeral: 8.2
• Establecer las condiciones necesarias para realizar las auditorías internas de calidad bajo los requisitos establecidos tanto en la documentación como los exigidos por la NTC ISO 9001:2008.	Se elaboró la programación de auditorías en el año 2010, se realizaron los planes para la primera y segunda auditoría de acuerdo a los lineamientos de la norma Iso 9001:2008. Se formaron auditores internos para mantener el S.G.C en el Colegio de Santander.	AUDITORÍAS INTERNAS: Numeral 9
• Proponer e implementar las acciones de mejora a partir de las auditorías realizadas por parte del Asesor en el transcurso del proyecto.	Una vez propuestas las acciones correctiva, preventiva y de mejora fruto de auditorías, revisiones por la gerencia u otras fuentes, se documentaron con sus respectivo análisis y plan de acción para su respectivo seguimiento.	IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DE AUDITORÍAS INTERNAS: 9.1.3, 9.2.1.
• Promover al interior de la organización una cultura de mejora continua fundamentada en la generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Mediante las sensibilizaciones se generó en el Colegio de Santander una cultura de reporte de acciones preventivas, correctivas y de mejora, teniendo en cuenta que aún falta contagiar a la totalidad del personal en esta ola de Mejoramiento Continuo. Realizar las respectivas encuesta de satisfacción del servicio para corroborar la buena acogida e implementación del sistema.	IMPLEMENTACIÓN AUDITORÍAS: Numeral 9

Fuente: Autoras.

Durante la ejecución de la práctica empresarial se desarrollaron actividades dirigidas a obtener los objetivos propuestos. Es así como en la Tabla 12 se muestra el cumplimiento del objetivo general y objetivos fijados del proyecto, describiendo específicamente cómo se alcanzaron dentro de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Colegio de Santander.

10.1 CRONOGRAMA REAL CUMPLIDO:

El cronograma efectivo ejecutado para el proyecto, donde se detalla en tiempo real el cumplimiento de las actividades del SGC, concluyendo que se cumplió las actividades propuestas con un desfase un poco mayor de lo programado.

10.2 COMPARACIÓN DE CRONOGRAMAS:

En resumen y de acuerdo al tiempo presupuestado para la ejecución de las actividades para el proyecto, se cumplió con las fechas estipuladas.

10.3 APOORTE DE LA INGENIERÍA INDUSTRIAL AL PROYECTO EN LA INSTITUCIÓN.

Las características que nosotras como autoras y pioneras de este proyecto tuvimos, fueron las capacidades de diseño, emprendimiento, buenas relaciones con la comunidad educativa para direccionar las actividades, una excelente habilidad para comunicarnos y evaluar el seguimiento de los avances del SGC. De esta forma garantizamos a la institución el incremento de la productividad la mejora continua, y el posicionamiento competitivo frente a las demás instituciones educativas. También, Gracias a los conocimientos y técnicas

adquiridas en el transcurrir de la carrera fuimos competentes en varias áreas del conocimiento ya que por medio de estas nos permitieron llevar el SGC a un buen enfoque y así conducirlo a un feliz término, ya que gracias a las directrices que dejamos en el comité de calidad y demás personal interesado se evidenció las competencias pertinentes para continuar con la gestión del sistema en momentos futuros, lo que garantiza que el trabajo valió la pena y es de gran aporte para la organización.

11 CONCLUSIONES

- Se evidencia que el SGC del Colegio De Santander, cumple con las exigencias reglamentarias establecidas por entidades como Ministerio de Educación.
- La participación del rector como máximo interesado en el mejoramiento de la calidad de la institución, fue clave para proporcionar los recursos necesarios que permitieran realizar las actividades del SGC.
- El personal del Colegio de Santander quedó sensibilizado de los beneficios en cuanto al control y la organización, que trae consigo el Sistema de Gestión de Calidad a partir de la planificación de todas las actividades.
- En la etapa de capacitaciones con el talento humano se alcanzó fomentar el sentido de pertenencia con la institución y la oportunidad de crear proyectos encaminados a promover cultura de calidad.
- Los documentos del Sistema Educativo Colombiano sirvieron de soporte en la gestión documental del Santander, tomando como base leyes y acuerdos que rigen varios de los procesos del sistema.
- Aunque el personal del Colegio, presentó un nivel de educación y formación alto, tuvieron cierta resistencia al cambio, por lo que fue básico fortalecer las jornadas de sensibilización y los temas para que permitieran una adecuada interpretación de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Con el SGC, no solo se pretende mejorar indicadores como la cobertura, sino también brindar una educación integral donde los estudiantes

aprendan lo necesario para una sana convivencia y desempeño profesional, por medio de planes de mejoramiento para tal propósito.

- De los beneficios más importantes del proyecto, fue el enfoque basado en procesos, el cual permitió evaluar las actividades que desarrollaban para así estandarizarlos con tareas que generaban valor realmente.
- Se evidenció que un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC-ISO 9001:2008, es aplicable a cualquier tipo de organización.
- Las acciones correctivas, preventivas, y de mejora, la revisión por la dirección, las auditorías, son aspectos muy trascendentales dentro del SGC para buscar la mejora continua y la satisfacción del cliente.

12 RECOMENDACIONES

- Se recomienda gestionar programas de apoyo complementario con la secretaría de educación, que en su contenido hablen del sentido de la formación profesional y la capacidad de interactuar entre personas de recursos muy bajos.
- Las capacitaciones, sensibilizaciones, de la comunidad educativa deben extender la gestión ya que en ellas se mantiene la continuidad y la eficacia del SGC, creando un buen clima organizacional en la institución.
- Es indispensable que el rector continúe comprometido con el mejoramiento continuo de la institución.
- Para darle una mayor funcionalidad y continuidad al presente proyecto, debe darse una etapa de maduración y adaptación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Es importante que el Rector, los coordinadores y demás involucrados en el SGC del Colegio de Santander, sean sensibilizadores del Sistema de Gestión de la Calidad, orientando al personal nuevo que llega cada año, promoviendo una cultura de calidad siempre.
- El personal del colegio debe adquirir una cultura de análisis de indicadores y de datos continuamente, que les permita realizar acciones correctivas y preventivas basadas en hechos y en seguimiento de los procesos.
- Se debería involucrar más personal externo para evitar los atrasos en las tareas propias del sistema pues, debido a labores administrativas, rotación

de personal y demás factores de la institución, se prolongan los avances en su debido momento.

- Por el gran volumen de la información y control de los resultados a todas las sedes, sería interesante que el Colegio designara un encargado exclusivo de Coordinar el Sistema de Gestión de la Calidad para lograr un total dinamismo de todos los procesos hacia la Mejora Continua.
- Se hace necesario el completar de manera inmediata el listado maestro de documentos externos, puesto que está incumpliendo al requisito 4.4.3 de la NTC-ISO-9001.2008.
- Se recomienda aplicar la metodología de las 9 eses pues la metodología de las 5 eses aplicada esta desactualizada lo que impide el mejoramiento continuo para el S.G.C.

BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC, NTC ISO 9000. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y
vocabulario. Bogotá D.C 2005.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN
ICONTEC, NTC ISO 9001. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. Bogotá
D.C 2008.

FIGUEROA Vargas Jorge Eliécer, Strategika, [Diapositivas], 79 diapositivas,
Fundamentos sistemas de gestión de la calidad según NTC – ISO 9001:2008,
Bucaramanga, Abril de 2010.

COLEGIO DE SANTANDER (Bucaramanga, 2010)

GTC 200 guía para la implementación de la norma ISO- 9001 en establecimientos
de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en
establecimientos de educación no formal. Pág. 11. (2010)

JURAN, Joseph M. (2010) “Control de calidad”. (2010) Disponible en:
<http://www.sabetodo.com/contenidos/EpypkEyFEkCTkICWak.php>.
Consultado: 26/11/2010.

VZON, María Rosa, consultora “sistemas de la gestión de la calidad”. 2010
[[Archivo:CALIDAD.jpg|thumb|CALIDAD]]. Disponible en:
http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad.
Consultado: 26/11/2010

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (ISO)

“Estructura norma iso 9001-2008”, (2010). Disponible en :

[http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001]. Consultado: 26/11/2010

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS: ICONTEC, “Definiciones”,
Certificación. (2010) Disponible en : [<http://www.icontec.org.co/certificacion.asp>].

Consultado: 26/11/2010.

FERNANDEZ, Alfonso, Manual de procedimientos de un sistema de de Calidad,
ISO 9001 2000, (2010) Paginas 139, pag, 34, (2010) PDF. Consultado:

26/11/2010. Disponible en :

[http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_fernandezhatre.pdf&]

ANAYA Gustavo, consultor: el rincón de Anaya, “Metodología de las 9S's” Lunes,
09/29/2008 - 12:27 — ganaya. Consultado 18 noviembre de 2010. Disponible en:
<http://gustavo.axai.com.mx/metodologia-9s>.

ANEXOS


Anexo A. Control de documentos de origen interno

	COLEGIO DE SANTANDER <i>"Con Audacia, Valor y Honor... Caminamos hacia la EXCELENCIA"</i>	FT-PCM-07 Fecha: 25/08/2010 Versión: 01
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

IDENTIFICACIÓN				ACTUALIZACIÓN		DISTRIBUCIÓN	
PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA DE 1ª EDICIÓN	VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	UBICACIÓN	RESPONSABLE
CALIDAD Y MEJORA	Manual de calidad	MA-PCM-01	25/08/2010	0.1		PCM: Coordinación Académica. Jornada tarde	PCM
	Caracterización proceso calidad y mejora	CA-PCM-01		0.1			Coordinadora A. J.T
	Control de documentos y registros	PR-PCM-01		0.1			
	Procedimiento quejas, reclamos y sugerencias	PR-PCM-03		0.1			Auxiliar de calidad
	Procedimiento Acciones preventivas, Acciones correctivas y de mejora	PR-PCM-04		0.1			Sede D
	Control del producto no conforme	PR-PCM-05		0.1			
	Procedimiento Auditoría interna	PR-PCM-06		0.1			
					0.1		
			0.1		Lider: Coordinador de convivencia J. Mañ.		
CONVIVENCIA ESTUDIANTIL	Caracterización del Proceso de Convivencia estudiantil	CA-PCS-01	25/08/2010	0.1		PCE: Coordinación Académica. Jornada Mañana	Apoyo: Coordinador Sede E.
	Procedimiento Convivencia Estudiantil	PR-PCE-		0.1			PDC: Lider Coor.Acad.J M
	Manual de Convivencia	MA-PCS-01		0.1			Académica J. Mañana
		PR-PDC-02		0.1			Apoya: Coordinadora Convivencia. J. Tarde
GESTION CURRICULAR	Caracterización proceso de Diseño curricular	CA-PDC-01	25/08/2010	0.1		PDC: Coord. Acad. J. Mañana y Coord. de sedes	
	Procedimiento para la Elaboración de planes de área y periodo	PR-PDC-01		0.1			
	Procedimiento para la elaboración de proyectos pedagógicos	PR-PDC-02		0.1			
	Actualización del Proyecto Educativo Institucional	GU-PDC-01		0.1			
	Manual de calidad	MA-PGC-01		0.1			
				0.1			
BIENESTAR COMUNITARIO	Convenios firmados			0.1		BC: Sede F	PBC: LIDER Coordinador sede F
	Procedimiento de bienestar comunitario	PR-PBC-01		0.1			
	Guía para elaboración de documentos	GU-PBC-01		0.1			
		MA-PGG-01					
PROCESO DE MATRICULAS	Caracterización del proceso de matrículas	CA-PMA-01	25/08/2010	0.1		PM : Secretaria	
	Procedimiento proceso de matrículas	PR-PMA-01		0.1			PM. LIDER: Secretaria General
	Guía de elaboración del publicidad y mercadeo	GU-PMA-01		0.1			
RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	Caracterización del proceso de compras	CA-PRF-01	25/08/2010	0.1		R.F Y F : Sede C	R.F Y F. Lider coordinador sede C
	MANUAL DE COMPRAS			0.1			Apoyo:
	Procedimiento procesos de Compras.	PR-PRF-01		0.1			
	Procedimiento procesos de infraestructura	PR-PRF-02					coordinador
TALENTO HUMANO	Caracterización proceso de recurso humano	CA-PTH-01	25/08/2010	0.1		T.H Coordinación de convivencia J. tarde	convivencia J. manana
	Procedimiento de recurso humano	PR-PTH-01		0.1			
	Manual de funciones Y perfiles	MA-PTH-01		0.1			T.H. Lider: Corordinadora sede B
				0.1			coordinadora sede D
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Caracterización proceso de gestión gerencial	CA-PDE-01	25/08/2010	0.1		D.E: Sede A y Coord. Sede E	LIDER D.E Rector
	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCION	PR- PDE-01		0.1			
				0.1			
				0.1			Coordinador Sede E

Anexo B. Control de registros de origen interno

	COLEGIO DE SANTANDER <i>"Con Audacia, Valor y Honor... Caminamos hacia la EXCELENCIA"</i>	FT-PCM-09 Fecha: 25/08/2010
LISTADO MAESTRO DE REGISTRO		Versión: 01

CÓDIGO	REGISTRO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACION (M/D/A)	VERSION	UBICACION RECUPERACION	ESTADO (Magnético-)	ACCESO (Confidencial-)	ARCHIVO ACTIVO	ARCHIVO INACTIVO				
									VIGENCIA	DISPOSICIÓN			
FT-PCM-02	• Acción correctiva y/o preventiva de mejora	CALIDAD Y MEJORA	25/08/2010	0.1	OFICINA DE COORDINACION J. TARDE	IMPRESO y M AGNETICO	General	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCM-04	• Acta de reunión			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCM-05	• Informe de auditoria			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCM-06	• Lista verificación			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCM-07	• Listado maestro de documentos internos			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCM-08	• Listado maestro de documentos externos			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCM-09	• Listado maestro de Registros			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	no aplica	no aplica	A. MUERTO			
FT-PCM-10	• Plan de auditoria interna			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	no aplica	no aplica	A. MUERTO			
FT-PCM-11	• Producto no conforme			0.1		IMPRESO	General	no aplica	no aplica	A. MUERTO			
FT-PCM-12	• Programa de auditoria			0.1		IMPRESO	General	activo	no aplica	A. MUERTO			
FT-PCM-13	• Quejas y reclamos			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	General	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCM-14	• Indicadores y objetivos del SGC			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	General	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCM-15	• Matriz control de indicadores			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	General	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCM-16	• Solicitud de cambio de documentos			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	General	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
							0.1		IMPRESO y M AGNETICO		UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO
FT-PCE-01	• Observador del Estudiante			JEFE DEL PROCESO DE CONVIVENCIA ESTUDIANTIL		25/08/2010	0.1	OFICINA DE COORDINACION J. MANANA	IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO
FT-PCE-02	• Acta de Evaluación de Comportamiento	0.1	IMPRESO y M AGNETICO		Confidencial		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-03	• Carta de Compromiso	0.1	IMPRESO y M AGNETICO		Confidencial		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-04	• Ultimátum	0.1	IMPRESO y M AGNETICO		Confidencial		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-05	• Registro de Asistencia	0.1	IMPRESO		General		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-06	• Resumen de Asistencia por periodos	0.1	IMPRESO y M AGNETICO		General		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-07	• Citación a Padres o Acudientes	0.1	IMPRESO		General, o Conf.		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-08	• Control Citación a Padres de familia y/o Acudientes	0.1	IMPRESO y M AGNETICO		Confidencial		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-09	• Atención a Padres de Familia	0.1	IMPRESO		General		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-10	• Control de Salida estudiantes en la Jornada Académica	0.1	IMPRESO		Confidencial		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-11	• Reporte de Salida	0.1	IMPRESO		General, o Conf.		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-12	• Justificación de Ausencias	0.1	IMPRESO		Confidencial		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-13	• Control de Justificación de Ausencias	0.1	IMPRESO y M AGNETICO		Confidencial		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-14	• Novedades corrección de nombres estudiantes	0.1	IMPRESO y M AGNETICO		General		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-15	• Control Préstamo del Observador	0.1	IMPRESO		Confidencial		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-16	• Informativo de Estudiantes	0.1	IMPRESO		Confidencial		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-17	• Solicitud de Permiso Deportivo	0.1	IMPRESO		General		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PCE-18	• Solicitud de permiso Cultural y Artístico	0.1	IMPRESO		General		UN AÑO		UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PBC-01	• Seguimiento Psicológico	JEFE DEL PROCESO DE BIENESTAR COMUNITARIO	25/08/2010	0.1	OFICINA DE COORDINACION J. MANANA	IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PBC-02	• Préstamo de ayudas educativas			0.1		IMPRESO	General	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PBC-03	• Seguimiento a Actividades Culturales y Deportivas			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PBC-04	• Servicio Social al Estudiantado			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PBC-05	• Control de Servicio Social al Estudiantado			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PBC-06	• Solicitud de Equipos Audio-visuales			0.1		IMPRESO	General	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PBC-07	• Control de préstamo de libros			0.1		IMPRESO	General	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PBC-08	• Constancia de Servicio Social al Estudiantado			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			
FT-PBC-09	• Relación de estudiantes Egresados			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO			

FT-PGC-01	PLAN DE PERIODO	JEFE DEL PROCESO DE GESTION CURRICULAR	25/08/2010	0.1	COORDINACION DE ACADEMICA J.MANANA	IMPRESO y M AGNETICO	PUBLICO	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-02	PLAN DE CLASE SECUNDARIA			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-03	PLAN OPERATIVO PROYECTOS			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-04	COMISION DE EVALUACION Y PROMOCION			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-05	ACTA DE PROMOCION ANTICIPADA			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-06	ACTA DE EVALUACION Y PROMOCION FINAL			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-07	ACTA DE RECUPERACION			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-08	ACTA DE COMPROMISO ACADEMICO			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-09	ACTIVIDADES DE RECUPERACION PARA ENERO			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	Indefinido	A. MUERTO		
FT-PGC-10	DESEMPEÑO FINAL POR AREA			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-11	ACTA DE REUNION POR AREA			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-12	ANALISIS DE RESULTADOS POR AREA			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-13	PLAN DE TRABAJO PERSONAL			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-14	INFORME VALORATIVO			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-15	INFORME ACADEMICO PARCIAL			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-16	FORMATO CONSEJO DE PADRES			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-17	ASISTENCIA DE PADRES			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-18	SEGUIMIENTO A PROYECTOS			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	Confidencial	UN AÑO	Indefinido	A. MUERTO		
FT-PGC-19	SEGUIMIENTO A PLANES DE PERIODO			0.1		IMPRESO	General, o Conf.	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-20	SEGUIMIENTO A PLANES DE TRABAJO			0.1		IMPRESO	General, .	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-21	ACTIVIDADES DE RECUPERACION			0.1		IMPRESO	General, .	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-22	NOTAS POR ASIGNATURA			0.1		IMPRESO y M AGNETICO	General, .	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PGC-23	CUADRO RESUMEN DE PERIODO ACADEMICO			0.1		IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	Indefinido	A. MUERTO		
FT-PMA-01	• Orden de matricula	JEFE DEL PROCESO DE MATRICULAS	25/08/2010	0.1	Coord.de Conv.	IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-02	• Formato de Matricula			0.1	Secretaria	IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-03	• Pre-matricula			0.1	Coord.de Conv.	IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-04	• Requisitos de Matricula			0.1	Coord.de Conv.	IMPRESO	General, .	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-05	• Control de matricula estudiantes antiguos			0.1	Coord.de Conv.	IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-06	• Control de matricula estudiantes nuevos			0.1	Coord.de Conv.	IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-07	• Listas de clase			0.1	Coord.de Conv.	IMPRESO	General, .	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-08	Registro de Estudiantes Nuevos			0.1	Coord.de Conv.	IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-09	• Evaluación de matrículas			0.1	Secretaria	IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-10	• Control de estudiantes retirados			0.1	Coord.de Conv.	10/6/2010	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-11	• Registro estudiantes nuevos			0.1	Coord.de Conv.	IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-12	• Constancias			0.1	Secretaria	IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-13	• Constancias primaria			0.1	Sec., Coord. Prim.	IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-14	• Seguimiento y evaluación			0.1	Coord.de Conv.	IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PMA-15	• Paz y salvo			0.1	Secretaria	IMPRESO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRF-01	Inventario General	JEFE DE PROCESOS DE RECURSO FISICOS Y FINANCIEROS	25/08/2010	0.1								
FT-PRF-02	• Solicitud de material			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRF-03	• Entrega de material			0.1	ALMACENISTA	IMPRESO	General, .	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRF-04	• Entrega fotocopias			0.1	ALMACENISTA	IMPRESO	General, .	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-05	• Evaluación proveedor			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-06	Listado maestros de proveedores			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-07	Evaluación de proveedores			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-08	Formato de inscripción de proveedores			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-09	Inventario General de Equipos y Muebles			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-10	Lista Chequeo Infraestructura			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-11	Cronograma Mantenimiento Infraestructura			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-12	Orden de Trabajo.			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-13	Solicitud Soporte Técnico.			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-14	Autorización Salida Equipos y Muebles.			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-15	Equipo Dado de Baja.			0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION		
FT-PRF-16		0.1	ALMACENISTA	MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	DESTRUCCION				
FT-PRH-01	Registro de incumplimiento de docentes	JEFE DE PROCESOS DE TALENTO HUMANO	25/08/2010	0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRH-02	Plan de capacitación del personal			0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRH-03	Evaluación de desempeño de recurso humano			0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRH-04	Evaluación de capacitación			0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRH-05	Requerimientos del recurso humano			0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRH-06	Evaluación de docentes realizadas por estudiantes			0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRH-07	Lista control de ausencia personal de la Institución			0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRH-08	Formato de asistencia de docentes áreas especiales			0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRH-09	Actividades de capacitación y/o formación del personal			0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRH-10	Inducción del personal de la Institución			0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRH-11	Entrevista recurso humano			0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PRH-12	Remisión a psicología de recurso humano											
FT-PRH-13	Planilla de asistencia			0.1			IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO	
FT-PRH-14	Informe de Psicología a recurso humano											
FT-PRH-15	Reporte de seguimiento de recurso humano											
FT-PRH-16	Reporte de horas extras											
	Hoja de vida con soportes			0.1		IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
	Certificados o diplomas											
FT-PDE-01	DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	25/08/2010	0.1	RECTORIA SEDE A	IMPRESO y MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PDE-02	GESTION INSTITUCIONAL			0.1		MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PDE-03	• MATRIZ DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PARA EL PLAN DE GESTION			0.1		MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PDE-04	• Seguimiento a horizonte institucional			0.1		MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		
FT-PDE-05	• ACTA DE REVISION POR LA GERENCIA			0.1		MAGNETICO	Confidencial	UN AÑO	UN AÑO	A. MUERTO		

Anexo C. Formato de caracterización de los procesos

OBJETIVO:

ALCANCE:

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
		P		•	
		H			
		V			
		A			

AUTORIDAD DEL PROCESO	RECURSOS	INTEGRANTES	SEGUIMIENTO Y MONITOREO	INDICADOR
DOCUMENTOS		REGISTROS		REQUISITOS
		•		

Anexo D. Diagnostico Inicial, Colegio De Santander Bucaramanga

REQUISITOS		CUMPLE	NO CUMPLE	OSERVACIONES	
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 Requisitos Generales		X	No hay evidencias del identificación de procesos	
	4.2 Requisitos de Documentación	4.2.1 Generalidades		X	
		4.2.2 Manual de Calidad		X	
		4.2.3 Control de Documentos		X	
		4.2.4 Control de Registros.		X	
5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.1 Compromiso con la dirección.	X		No hay evidencia documentada sobre sus responsabilidades.	
	5.2 Enfoque al cliente.	X		Existen encuesta de servicios y evaluaciones a docentes.	
	5.3 Política de Calidad		X		
	5.4 Planificación	5.4.1 Objetivo de calidad		X	
		5.4.2 Planeación del sistema		X	
	5.5 Responsabilidad autoridad y comunicación.	5.5.1 Responsabilidad Y autoridad.	X		Si existe comunicación de responsabilidades, pero no dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad.
		5.5.2 Represponsabilidad Por la dirección		X	No existia Comité de Calidad.
		5.5.3 Comunicación interna	X		Se establecen procesos de comunicación pero no dentro de un SGC.
	5.6 Revisión por la dirección.	5.6.1 Generalidades		X	
		5.6.2 Inf. Para la Revisión.	X		La dirección toma decisiones con base en el desempeño de los procesos.
5.6.3 Resultados de la revisión.		X		Estos informes eran enfocados al mejoramiento del nivel de educación de los estudiantes. No existen procedimientos documentados.	
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 Provisión de Recursos		X		
	6.2 Recursos humanos	6.2.1 Generalidades		X	
		6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.		X	No se han definido un Manual de Funciones específico para el Colegio.
	6.3 Infraestructura		X	Se determina, suministra y mantiene la infraestructura necesaria, pero no hay soporte documentado ni controlado dentro de un sistema de Gestión	
	6.4 Ambiente de trabajo		X		
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 Planificación de la realización del producto		X	La empresa planifica y desarrolla procesos para la realización del producto sin embargo no se encuentran controlados bajo un Sistema de Gestión. No existe evidencia documental de este tipo de procesos.	

REQUISITOS		CUMPLE	NO CUMPLE	OSERVACIONES	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.2 Procesos relacionados con el cliente	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.		X	Requisitos legales y los requisitos establecidos por la Secretaría de Educación.
		7.2.2 Revisión de los Requisitos del Producto		X	La organización revisa los requisitos relacionados con el servicio , mantiene registros de los resultado de la revisión y de las acciones originadas de la revisión. Sin embargo no se encuentra controlado con un SGC que garantice la ejecución de las acciones.
		7.2.3 Comunicación con el Cliente	X		Existe el buzón de sugerencias y la Coordinación de convivencia Estudiantil quienes son el puente de comunicación entre la comunidad Educativa y el Colegio.
	7.3 Diseño y Desarrollo	7.3.1 Planificación del D y D			No aplican Diseño y Desarrollo en el Colegio de Santander
		7.3.2 Elementos de Entrada			
		7.3.3 Resultados del D y D			
		7.3.4 Revisión D y D			
		7.3.5 Verificación del D y D			
		7.3.6 Validación del D y D			
		7.3.7 Control de Cambios			
	7.4 Compras	7.4.1 Proceso de Compras		x	La empresa no se asegura de que el producto comprado cumple los requisitos especificados de compra.
		7.4.2 Información de las Compras		x	No existen Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos. No existe requisitos para la calificación del personal. No existen Requisitos del SGC.
		7.4.3 Verificación del Producto Comprado		x	La organización no ha implementado la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumpla los requisitos especificados de compra. No existen disposiciones previstas para la verificación y el método para la liberación del producto.
	7.5 Producción y Prestación del servicio	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	X		La organización planifica y lleva a cabo la producción y suministro de servicio bajo condiciones controladas pero no se encuentra dentro del SGC
	7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		x	La Institución si valida los proceso de producción y de suministro de servicio cuando la salida resultante no se puede verificar mediante actividades de monitoreo o medición posteriores.	
	7.5.3 Identificación y trazabilidad		x	La institución identifica el producto por medios convenientes, durante toda la realización del producto, sin embargo no hay registros controlado del la trazabilidad.	

REQUISITOS		CUMPLE	NO CUMPLE	OSERVACIONES	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.5.4 Propiedad del cliente		X	La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente suministrada para uso o incorporación en el producto pero no está dentro del SGC	
	7.5.5 Preservación del producto		X	La organización conservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega en el destino previsto pero no está controlado bajo un sistema de Gestión de Calidad.	
	7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición				No aplican Control de dispositivos de seguimiento y medición.
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 Medición, análisis y mejora			X	La organización planifica e implementa los procesos de monitoreo, medición, análisis y mejoramiento necesarios para demostrar la conformidad de los procesos, sin embargo no están controlado por un sistema de Gestión donde se planteen metas y objetivos.
	8.2 Seguimiento y medición	8.2.1 Satisfacción del cliente		x	La organización monitorea la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, pero no está controlada
		8.2.2 Auditoría interna		x	No Existen evidencias de auditorías internas.
		8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		x	La organización aplica métodos convenientes para el monitoreo y medición d elos procesos.
		8.2.4 Seguimiento y medición al producto		x	La organización monitorea y mide algunas de las características del producto para verificar que se cumplan los requisitos del mismo
	8.3 Control del producto no conforme			x	Los controles y las responsabilidades y autoridades relacionados con el tratamiento del producto no conforme no se encuentran definidas en un procedimiento documentado
	8.4 Análisis de Datos			x	La organización determina, recopila y analiza los datos pero no buscan con estos demostrar la conveniencia y eficacia del SGC, sin embargo algunos se enfocan hacia este objetivo.
	8.5 Mejora	8.5.1 Mejora Continua		x	No aplican un mejoraramiento continuo conforme los requisitos de la norma.
		8.5.2 Acción Correctiva		x	No toman acciones para eliminar la causa de las no conformidades
		8.5.3 Acción Preventiva		x	No toman acciones para prevenir la causa de las no conformidades

Anexo E. Indicadores de gestión.

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO DEL INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE DEL ANALISIS DEL INDICADOR	FRECUENCIA
				%		
CALIDAD Y MEJORA	NIVEL DE EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	Cumplir con los objetivos propuestos en las acciones correctivas.	(# De acciones correctivas y preventivas – cerradas según plan.) / # total de acciones correctivas y preventivas generadas.*100	80	Coordinadora Académica J. Tarde Auxiliar de calidad sede D	Trimestral
	SATISFACCION DEL CLIENTE	Brindar la máxima satisfacción del cliente con el fin de garantizar la buena calidad del servicio.	% de satisfacción del cliente actual / %de satisfacción del cliente, año anterior	Mayor que 1	Coord. Académica J. Tarde y auxiliar de calidad sede D	anual
	INDICE DE QUEJAS Y RECLAMOS	Dar solución oportuna a las solicitudes del cliente	(#quejas solucionadas/# quejas presentadas) *100	100	Coord. Académica J. Tarde y auxiliar de calidad sede D	mensual
	TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME	Tratar todos los servicios no conformes detectados en la Institucion	(# Reportes de SNC cerrad/ # total nReportes de SNC detectados)*100	100	Coord. Académica J. Tarde y auxiliar de calidad sede D	mensual
PROCESO DE MATRICULAS	NIVEL DE COBERTURA	Cubrir la capacidad instalada satisfactoriamente según la meta proyectada.	(# de estudiantes matriculados / # de estudiantes esperados según la capacidad instalada)*100	80	Secretaria General	Anual
	NIVEL DE DESERCIÓN DE LOS CLIENTES	Observar el nivel de deserción y aplicar correctivos para disminuir el índice.	(# de estudiantes retirados / # de estudiantes matriculados)*100	13	Coordinador sede G Y H	Mensual

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO DEL INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE DEL ANALISIS DEL INDICADOR	FRECUENCIA
				%		
CONVIVENCIA ESTUDIANTIL	NIVEL DE CONVIVENCIA	Observar el comportamiento de aspectos de convivencia para garantizar mejoramiento de ésta en la comunidad estudiantil.	(# De conflictos atendidos y resueltos / Total de conflictos presentados)	90	Lider: coordinador de convivencia J. Mañana y Apoyo: Coordinador sede E	Bimensual
	NIVEL DE ASISTENCIA A CLASES	Asegurar que los estudiantes reciben la formación de los programas académicos en los horarios establecidos para cada uno de ellos.	(# de estudiantes que registran fallas de inasistencia) / # Total de estudiantes)*100	70	Lider: coordinador de convivencia J. Mañana y Apoyo: Coordinador sede E	Mensual
	NIVEL DE INDUCCION	Asegurar que los estudiantes nuevos reciban inducción al Colegio antes de iniciar su ciclo escolar.	(# De estudiantes con proceso de inducción / Número total de estudiantes nuevos)*100	92	Lider: coordinador de convivencia J. Mañana y Apoyo: Coordinador sede E	Cada período académicos
	NIVEL DE ASISTENCIA A CITACIONES	Hacer que el proceso educativo sea acompañado tanto por estudiantes como por padres de familia o acudientes.	(# De padres de Filia. o acudientes a las citaciones / # Total de padres o acudientes o citados.)*100	85	Lider: coordinador de convivencia J. Mañana y Apoyo: Coordinador sede E	4. Bimensual
RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	EJECUCION PRESUPUESTAL	Administrar y distribuir adecuadamente Los recursos que se posean para cumplir con los proyectos propuestos.	(Presupuesto ejecutado/ presupuesto Aprobado.)*100	100	Lider: Coordinador Sede C Apoyo: Coordinador Convivencia J. mañana	Anual
			(# de proyectos realizados / # Total proyectos planeados)*100	100		Anual
			(# De espacios físicos mejorados por sede / # mejoramiento de espacios físicos planeados en las sedes.)*100	100		Anual
	Nivel de servicio proveedores	Asegurar la calida del servicio que prestan los proveedores a la Institución	(Promedio calificación evaluación de proveedores/ Calificación máxima a obtener)*100	80%		trimestral
	EVALUACION DE PROVEEDORES	Asegurar que la mayoría de proveedores sea evaluados	(# Proveedores evaluados/#Proveedores totales)*100	95		Trimestral
	Cumplimiento al plan de matto	Asegurar la ejecución del mantenimiento programado de toda la maquinaria y equipo de la Institución.	(# mttos ejecutados en el mes/ # de mttos programados en el mes)*100	75		mensual

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO DEL INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE DEL ANALISIS DEL INDICADOR	FRECUENCIA
				%		
TALENTO HUMANO	FORMACION DEL PERSONAL	Garantizar el cumplimiento del plan formación para el personal de la Institución	(No. Capacitaciones ejecutadas/ No. capacitaciones planeadas)*100	85	Líder: Coord. de Conv. J. Tarde Apoyo: Profesores sede B	ANUAL
BIENESTAR COMUNITARIO	NIVEL DE PARTICIPACION EN EL PROGRAMA DE BIENESTAR	Brindar bienestar a la comunidad para mantener gran motivación en ellos.	(# de Participantes beneficiados del programa de bienestar / # Total de personas existentes en la institución educativa)*100	65	Coordinador Sede F	Semestral
	CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	Generar espacios diferentes a la comunidad educativa a través de los servicios ofrecidos por bienestar comunitarios.	(# Convenios planeados/ # de convenios ejecutados)*100	75%	Coordinador Sede F	trimestral
GESTION Y DESARROLLO CURRICULAR	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA PLANEACION	Asegurar al cliente la seguridad del cumplimiento de las actividades planeadas	(# de programas curriculares cumplidos a cabalidad / # total de programas curriculares)*100	95	Líder: coordinadora académica J. mañana	Bimensual
	RESULTADO PRUEBAS ICFES	observar el desempeño de los estudiantes respecto a otras instituciones y asegurar que se tomen correctivos cuando lo amerite	(# de estudiantes con pruebas ICFES superior / # Total de estudiantes de grado 11 que presentaron pruebas ICFES.) *100		Líder: coordinadora académica J. mañana	Añual
	RESULTADOS PRUEBAS SABER GRADOS 9 Y 10	Analizar los resultados del desempeño de los estudiantes en las pruebas para tomar los respectivos correctivos y planes de mejora cuando sea pertinente.	(# De estudiantes con pruebas saber, sobresalientes / # Total de alumnos que presentan la prueba saber.) *100		Líder: coordinadora académica J. mañana	Añual
	NIVEL DE EFECTIVIDAD DE LOS PROYECTOS INSTITUCIONALES	garantizar la gestión de los P.I para asegurar la razón de ser de estos.	(# de proyectos desarrollados / # de proyectos propuestos)*100	78	Líder: coordinadora académica J. mañana	Añual
	NIVEL DE INGRESO A LA EDUCACION SUPERIOR	Realizar seguimiento a los egresados que se gradúan del Colegio.	(# de Estudiantes que ingresan a la educación superior al finalizar el grado once/# total de Estudiantes egresados del año)*100	75	Líder: coordinadora académica J. mañana	Añual
	NIVEL DE INGRESO AL MUNDO DEL TRABAJO	Realizar seguimiento a los egresados que se gradúan del Colegio.	(# de Estudiantes que ingresan a la vida laboral después de finalizar el grado 11/# total de Estudiantes egresados del año)*100	38	Líder: coordinadora académica J. mañana	Añual
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL SGC	Asegurar la eficacia del SGC en el Colegio de Santander.	Cumplimiento de objetivos del SGC	85	Rector	Semestral
	REVISIONES GERENCIALES	Identificar en forma sistemática oportunidades de mejora en los procesos que conforma el sistema.	(#revisiones realizadas/ #revisiones programadas)*100	100	Rector	Semestral

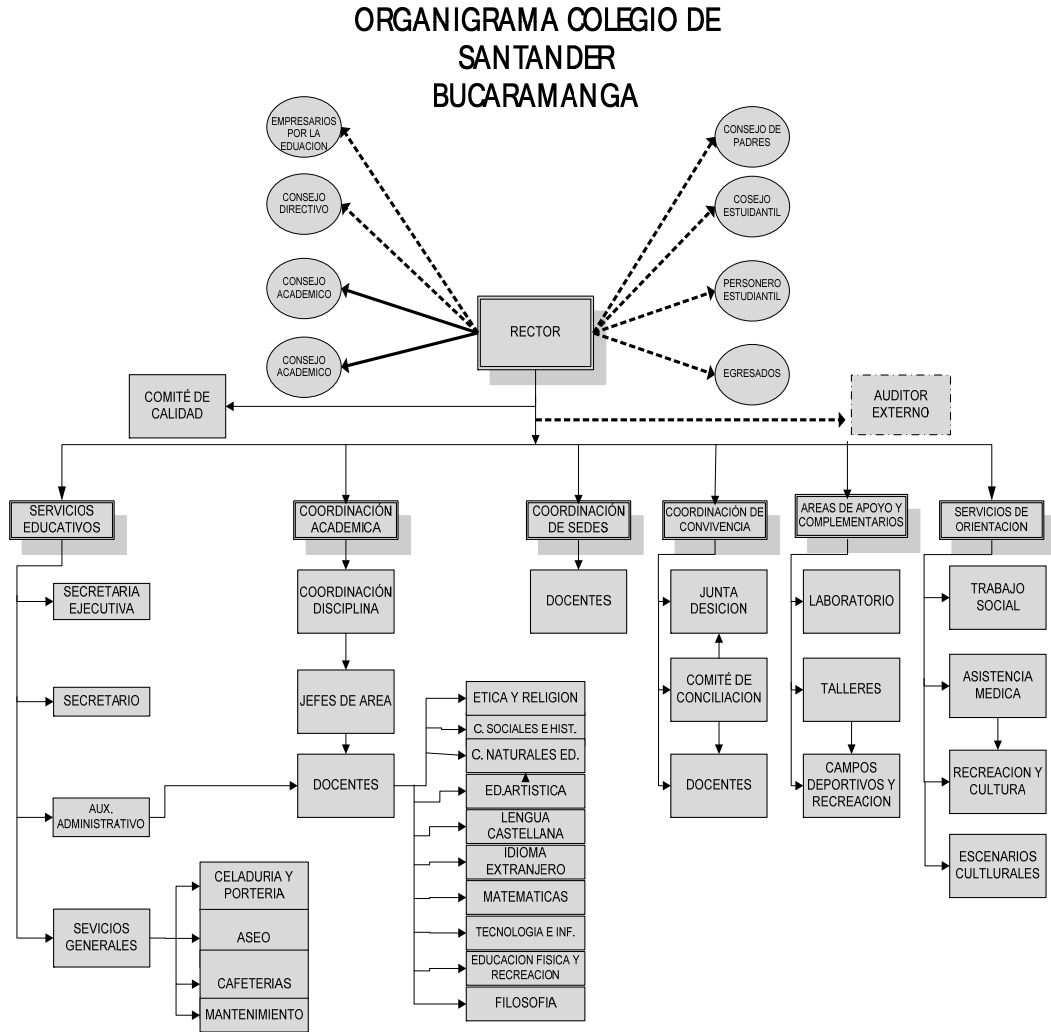
Anexo F. Cronograma de actividades del SGC.

COMPROMISOS	J U L	A G O	S E P	O C T	N O V	D I C	E N E	F E B	COMPROMISOS	J U L	A G O	S E P	O C T	N O V	D I C	E N E	F E B
SENSIBILIZACIÓN									5.3. POLÍTICA DE CALIDAD: Definir Política de Calidad, en función de las necesidades organizacionales y del cliente (Acordes con la Misión y la Visión)								
DIAGNÓSTICO									5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD: Tomando como referencia las directrices de la política de calidad establecer los objetivos de calidad teniendo en cuenta su respectivo despliegue (meta, Indicador de Gestión, frecuencia, registro, estrategias y/o actividad.								
4.1. REQUISITOS GENERALES: Identificar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, acordes con el alcance establecido para la certificación.									5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD: Revisar y/o actualizar el organigrama General de la empresa.								
Analizar cada proceso, teniendo en cuenta: Entradas, etapas de transformación y salidas (Caracterización de Procesos) e interrelacionarlo con los numerales de la norma ISO 9001									Elaborar matriz de responsabilidades Cargo Vs. Proceso ó Descripciones de cargo								
4.2.2. MANUAL DE CALIDAD: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el Manual de Calidad que describa todo el SGC de la empresa									5.5.2. NOMBRAR REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN: Asignando las responsabilidades de acuerdo a las establecidas en la norma ISO 9001:2008								
4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para la elaboración y control de documentos del sistema de gestión de calidad.									5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: Establecer la metodología para realizar la revisión por la dirección. Definir estrategias de difusión para la política de calidad, la misión y la visión.								
4.2.4. CONTROL DE REGISTROS: Elaborar, revisar, aprobar y difundir el procedimiento para el Control de Registros, en medio impreso y magnético.																	


COMPROMISOS	J	A	S	O	N	D	E	F	COMPROMISOS	J	A	S	O	N	D	E	F
	U	G	E	C	O	I	N	E		U	G	E	C	O	I	N	E
6.2. Recurso Humano: Identificar los cargos del Sistema de Gestión de la calidad que afectan la calidad del servicio.									7.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO: Identificar los productos incluidos en el alcance de la certificación								
Establecer el perfil de los cargos para estos cargos teniendo en cuenta educación, formación, habilidades y experiencia.									Elaborar, documentar y difundir los planes de calidad, teniendo en cuenta: Secuencia de las operaciones del proceso, características del servicio a controlar, parámetros a controlar y metodología utilizada.								
Elaborar el Procedimiento de Talento Humano																	
6.3. Infraestructura: Identificar los equipos que afectan la prestación del servicio.									7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE:								
Elaborar el procedimiento general de mantenimiento.									Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de promoción del servicio (gestión comercial).								
6.4. Ambiente de Trabajo: Identificar los riesgos de los puestos de trabajo.									Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de atención y trámite de quejas del cliente.								
									7.3. DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO: Definir, documentar, difundir e implementar lo referente a los procedimientos de Diseño y Desarrollo del servicio. Si aplica al Colegio.								

COMPROMISOS	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	COMPROMISOS	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB
7.4 COMPRAS: Identificación de productos y servicios críticos, con su respectivo proveedor									7.5.1. CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: De acuerdo con los planes de Calidad, revisar el cumplimiento de las condiciones controladas								
Definir metodología a seguir para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.									7.5.2 Realizar la validación de la prestación del servicio. 7.5.3 Identificación y trazabilidad De acuerdo con los planes de control, elaborar el Tratamiento del servicio no conforme: que incluya: Posibles no conformidades, su tratamiento, responsables y registro. 7.5.4 Asegurar la propiedad del cliente 7.5.5 Tratamiento del producto no conforme								
Identificar las características críticas a controlar en los productos y servicios críticos (Fichas Técnicas).									8.1 Planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.								
Establecer la metodología para verificar los productos/servicios críticos (Planes de Control en recepción)									8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Definir metodología para realizar la medición de satisfacción del cliente y generar acciones de mejoramiento								
8.2.2. AUDITORÍA INTERNA: Definir grupo de auditores									8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS: Definir, documentar e implementar el seguimiento y medición de los procesos, ya sea en la caracterización de éstos, o en un documento independiente								
Realizar la formación de Auditores Internos de Calidad																	
Programar y ejecutar primer ciclo de auditorías internas de calidad.									8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO: Definir, documentar e implementar los controles del producto (Planes de control en recepción y proceso)								
Cerrar las no conformidades generadas del primer ciclo de Auditorías Internas de Calidad									8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME: Definir, documentar e implementar el procedimiento para el tratamiento del producto y/o servicio no conforme								
PREAUDITORÍA									8.4. ANÁLISIS DE DATOS: Establecer la metodología para analizar cada una de las mediciones establecidas en el SGC.								
Revisión de los ajustes de acuerdo con los resultados de la preauditoría.									8.5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS: Definir, documentar e implementar un procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y preventivas.								

Anexo G. Organigrama del Colegio de Santander



Anexo H. Encuesta de satisfacción

	COLEGIO DE SANTANDER	Código	FT-PCM-17
	<i>"Con Audacia, Valor y Honor... Caminamos hacia la EXCELENCIA"</i>	Fecha	8/25/2010
	ENCUESTA DE SATISFACCION	Versión	1
<p>Nuestro Compromiso es brindar un servicio educativo de calidad, y para lograrlo su opinión es de máxima importancia. Agradecemos la información que usted suministre, la cual se traducirá en beneficio de la institución y los servicios que presta.</p> <p>A continuación marque con una X en la hoja de respuestas, el nivel de satisfacción que usted tiene con respecto a los criterios de cada una de las áreas de gestión institucional:</p>			
GESTIÓN ACADEMICA			
1	¿Cómo considera el nivel de actualización y utilidad de los temas y contenidos del plan de estudios?		
2	¿Cómo considera las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza- aprendizaje?		
3	¿Cómo considera el proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en el colegio?		
4	¿Cómo considera el desempeño académico de los estudiantes?		
5	¿Cómo considera los recursos didácticos y tecnológicos con los que cuenta el colegio?		
6	¿Cómo considera el proceso de comunicación de avances y dificultades de los estudiantes?		
7	¿Cómo considera el nivel profesional de los maestros de la Institución?		
8	¿Cómo considera la relación Maestro-Estudiante?		
9	¿Cómo considera los servicios de apoyo para la superación de dificultades académicas de los estudiantes?		
10	¿Cómo considera el nivel de avance y desarrollo pedagógico de la Institución?		
BIENESTAR COMUNITARIO			
11	¿Cómo considera la participación de la comunidad educativa en los diferentes procesos Institucionales?		
12	¿Cómo considera el manejo que se da institucionalmente a los diferentes conflictos escolares?		
13	¿Cómo considera la atención brindada a los estudiantes con necesidades o condiciones especiales?		
14	¿Cómo considera el proceso de fortalecimientos en valores que desarrolla la Institución?		
15	¿Cómo consider el proceso de atención y formación de padres de familia y/o acudientes?		
16	¿Cómo considera las actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la Institución?		
17	¿Cómo considera las actividades recreo-deportivas desarrolladas en la Institución?		
18	¿Cómo considera el ambiente escolar?		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
19	¿Cómo considera el proceso institucional de administración de los recurso financieros?		
20	¿Cómo considera la planta física Institucional?		
21	¿Cómo considera el proceso de mejora y mantenimiento de la planta física Institucional?		
22	¿Cómo considera las condiciones de seguridad y protección dentro del plantel educativo?		
23	¿Cómo considera los servicios complementarios (Cafetería, transporte, restaurante) del Colegio?		
24	¿Cómo considera el trato recibido por los diferentes colaboradores de la Institución?		
25	¿Cómo considera el nivel de capacitación del personal del Colegio?		
26	¿Cómo considera el proceso de atención y solución de quejas y reclamos?		

Anexo I. Plan de auditoría 1.

N° AUDITORIA	1	FECHA:	DD 4 y 5	MM 10	AA 2010	
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de calidad según lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008, evaluar la capacidad del sistema para cumplir los requisitos reglamentarios o contractuales, verificar la suficiencia documental del SGC para cumplir con los requisitos exigidos por la ley, norma y partes interesadas.						
ALCANCE: Aplica a los procesos estratégicos: direccionamiento estratégico y calidad, Procesos de formación: matriculas diseño y desarrollo y convivencia estudiantil Procesos de apoyo: financiero y de recursos físicos, talento Humano y bienestar comunitario De las sedes a, b, c, d, e, f, g, h.						
CRITERIOS DE AUDITORIA: Requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008, procedimientos, instructivos, caracterizaciones, manuales, registros y demás documentos del sistema de gestión de calidad de la empresa.						
AUDITOR LÍDER: MARCO ANTONIO GONZALEZ CASTAÑO			EQUIPO AUDITOR: ING. MARCO ANTONIO GONZALEZ C. LORENA P. SALAZAR S. ZAHIDA V. DURAN BAUTISTA			
REUNION DE APERTURA: 4 de octubre de 2010 de 7-30 a.m.			REUNIÓN DE CIERRE: 5 de octubre de 2010 de 3:00 p.m.			
ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA	FECHA D / M / A	HORA		REQUISITO NUMERALES	CARGO AUDITADO	AUDITORES
		INICIO	FIN			
Direccionamiento estratégico	4 /10/10	8:00 am	9:00 am	4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.4.1, 5.5, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 6.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	Líderes del proceso: Rector Coordinador Sede E	Auditor Asignado por la Institución
Matriculas	4 /10/10	9:00 am	10:00 am	5.2, 5.5.3, 7.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1	PM. LIDER: Coordinador sede GY H	Auditor Asignado por la Institución
Calidad y Mejora	4 /10/10	10:00 am	12:00 am	4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.4.2, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	PCM Coordinadora A. Jornada. T. Auxiliar de calidad Sede D	Auditor Asignado por la Institución
Descanso	4 /10/10	12:00 am	1:30 pm			
Diseño Y Desarrollo Curricular	4 /10/10	1:30 pm	2:15 pm	5.2, 5.5.3, 7.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1	PDC: Líder: Coordinador Académico. J. Mañana	Auditor Asignado por la Institución

Convivencia Estudiantil	4/10/10	2:15 pm	3:30 pm	5.2, 5.5.3, 7.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1	PCE Convivencia J. M Apoyo: Coordinador Sede E.	Auditor Asignado por la Institución
Recurso Físicos Y Financieros	4/10/10	3:30 pm	4:30pm	4.1, 4.2.3, 4.2.4, 7.1, 7.4.1, 7.6, 7.4.2, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.4, 7.4.2, 7.5.3, 7.5.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	R.F Y F. Lider coordinador sede C Apoyo: Coordinador convivencia J. M	Auditor Asignado por la Institución
Bienestar comunitario	4/10/10	4:30pm	5:15pm	4.1; 4.2.3, 4.2.4, 8.2.1, 8.2.3; 8.2.4;8.3;8.4;8.5; 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	PBC: LIDER Coordinador Sede F	Auditor Asignado por la Institución
Talento Humano	4/10/10	5:15pm	6:00 pm	4.2.3, 4.2.4, 6.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.4, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	T.H. Lider: Coordinador Conv. J. tarde.	Auditor Asignado por la Institución
SEDE D	5/10/10	8:00 am	11:00am		Coordinador Sede D	Auditor Asignado por la Institución
SEDE G	5/10/10	11:00 am	1:30pm		Coordinador Sede G	
Reunión de cierre	5/10/10	3 pm				

OBSERVACIONES:

SE PIDE A TODO EL PERSONAL INVOLUCRADO EN LAS AUDITORIAS QUE ESTEN DISPONIBLES A LA HORA Y FECHA INDICADA.

A todos los procesos se auditará 4.2.3 Control de documentos, 4.2.4 Control de los registros, 8.2.3 seguimiento y medición de los procesos, 8.4 Analisis de datos y 8.5 Mejora continua.

FIRMA COORDINADOR DE CALIDAD	FIRMA RECTOR	FECHA APROBACIÓN: <table border="1" style="display: inline-table; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 30px;">DÍA</td> <td style="width: 30px;">MES</td> <td style="width: 30px;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	DÍA	MES	AÑO			
DÍA	MES		AÑO					
FIRMA AUDITADO NOTIFICADO								

Anexo J. Informe de auditoría 2.

N° INFORME AUDITORÍA:	02	FECHA:	DD 13	MM 01	AA 11
OBJETIVO:					
<p>1. Determinar la conformidad del sistema de gestión y control bajo los criterios de auditoría.</p> <p>2. Evaluar y Verificar la capacidad del SGC para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, requisitos legales y contractuales aplicables al alcance del Sistema de Gestión del Colegio de Santander.</p> <p>3. Identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión y control de Calidad</p>					
ALCANCE DE LA AUDITORÍA: Aplica a los procesos estratégicos: direccionamiento estratégico y calidad, Procesos de formación: matriculas diseño y desarrollo y convivencia estudiantil Procesos de apoyo: financiero y de recursos físicos, talento Humano y bienestar comunitario De las sedes a, b, c, d, e, f, g, h.					
PROCESOS AUDITADOS: Direccionamiento estratégico y calidad, Procesos de formación: matriculas diseño y desarrollo y convivencia estudiantil Procesos de apoyo: financiero y de recursos físicos, talento Humano y bienestar comunitario De las sedes a, b, c, d, e, f, g, h.					
EQUIPO AUDITOR: ING. MARCO ANTONIO GONZALEZ C. LORENA P. SALAZAR S. ZAHIDA V. DURAN BAUTISTA			PERSONAL ENTREVISTADO: Lider de los procesos de: Direccionamiento estratégico y calidad, Procesos de formación: matriculas diseño y desarrollo y convivencia estudiantil. Procesos de apoyo: financiero y de recursos físicos, talento Humano y bienestar comunitario De las sedes a, b, c, d, e, f, g, h.		
DOCUMENTOS ANALIZADOS: Toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de Santander.					
HALLAZGOS DE LA AUDITORIA					
GESTION CURRICULAR					
Ncm (Numeral 4.2.1) No se evidencia la actualización de documentos externos por parte del proceso de Gestión Curricular					
RECURSO FISICOS Y FINANCIEROS Ncm (Numeral 6.3) En el procedimiento de Mantenimiento e Infraestructura no se diligencia el registro de • FT- PRF-13					

INFORME DE HALLAZGOS	
<p>Se debe plantear las acciones correctivas correspondientes y generar planes de acción que eliminen la causa de las misma.</p>	
OBSERVACIONES	
<p> </p>	
CONCLUSIÓN GENERAL:	
<p>Se debe implementar el plan de acción fruto de las no conformidades de los hallazgos de la auditoria interna.</p>	
FIRMA AUDITOR:	FIRMA AUDITADO:

Anexo k. Temas de capacitaciones

ETAPA	TEMAS	OBJETIVOS
SENSIBILIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos de calidad, norma ISO 9001-2008 	Despertar en el personal, la cultura de calidad encaminada al cumplimiento.
	<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos del SGC basado en la NTC ISO 9001-2008 	Dar a conocer los conceptos básicos de la norma.
	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de "5 S" 	<p>Dar a conocer unos principios de bienestar.</p> <p>Fortalecer la moral del personal (es más agradable trabajar en un lugar limpio y ordenado)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la política de calidad y objetivos de calidad 	Orientar a todo el personal a tener claro conocimiento de la visión, misión y la política de calidad que se desarrollara en la institución educativa.
DOCUMENTACIÓN	Procedimiento de control de documentos y registros.	Dar a conocer a los líderes de los procesos la forma de elaborar la documentación y los formatos de cada uno de estos.
	Elaboración de indicadores de la gestión de los procesos.	Que el personal conozca y manejo, la creación, análisis los resultados de indicadores de gestión.
	Elaboración de las caracterizaciones de los procesos.	Dar a conocer el mapa de procesos del Colegio De Santander.
	Jornadas de revisión documental donde se aclaraban las dudas sobre la estructura de los documentos. (Procedimientos, manuales, formatos, caracterizaciones).	Adquirir los conocimientos necesarios por parte de los involucrados para desarrollar la documentación y así mismo apropiarse de su adecuado manejo.
		Presentar los diferentes tipos de documentos que hacen parte de un SGC.
IMPLEMENTACIÓN	Socialización del sistema, reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Sensibilizar a todo el personal en el manejo rutinario de los procedimientos, reporte de acciones correctiva, preventivas y de mejora.
	Talleres de trabajo: Manejo de Formatos, Reporte de solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos.	Que todo el personal aporte a través del cumplimiento de los procedimientos, reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora al mantenimiento de SGC.
	Auditoría interna	Dar a conocer al personal la finalidad de las auditorías de calidad y el valor que generan al permitir evaluar la implementación del sistema.
	Análisis de resultados.	Formar auditores internos que permitan asegurar el mantenimiento del S.G.C en el Colegio de Santander.

